1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA		
1.1 Denominación del Programa:	SERVICIO DE RECEPCION HOTELERA	
1.2. Código Programa:	633400	
1.3. Versión Programa:	2	
1.4. Vigencia del Programa:	**Fecha inicio programa:** 25/11/2021 **Fecha fin programa:** El programa aún se encuentra vigente	
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	**Etapa Lectiva:**	1344 horas
	Etapa Productiva:	864 horas
	Total:	2208 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Título o certificado que obtendrá	TÉCNICO	
1.8 Justificación	La industria hotelera colombiana ocupa el segundo lugar en aporte de divisas al país, se ha desarrollado satisfactoriamente en las últimas décadas siendo responsable de la generación de inversiones por US$14.055 millones, de acuerdo con datos registrados por el segmento de Comercio, Restaurantes y Hoteles en la Balanza de Pagos del Banco de la República. También es de resaltar que entre 2010 y 2017 se abrieron más de 200 hoteles en el país, de los cuales 123 pertenecen a cadenas hoteleras internacionales. En éste sentido el programa ofrece al sector, un perfil de desempeño para la atención de la recepción hotelera basado en habilidades de gestión del servicio a clientes, manejo de la operación de la recepción desde las técnicas y procedimientos establecidos. De igual manera el programa formara 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.	
1.9 Sectores a los que se asocia el programa	**Sector económico:**	SERVICIOS
	Sector clase mundial:	
	Sector locomotora:	
2.0 Estrategia metodológica	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el	

2.0 Estrategia metodológica	que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: El instructor - Tutor El entorno Las TIC El trabajo colaborativo

2. PERFIL IDÓNEO DE EGRESO

2.1 PERFIL OCUPACIONAL

2.1.1 NOMBRE DE LA(s) OCUPACIONES QUE PODRÁ DESEMPEÑAR EL EGRESADO

Código del campo ocupacional	Ocupación
6334	Empleados de Recepción Hotelera

2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO

FORMATOS DE RESERVAS DILIGENCIADOS, REPORTE DE FORECAST, REGISTROS DE HUESPEDES DILIGENCIADOS, ROOMING LIST, PLANILLAS DE CIERRE DE TURNOS, ASIGNACION DE HABITACIONES, CUADRE DE CAJA GENERAL, CAJA MENOR, REPORTE DE NOVEDADES.

2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ

Código del campo ocupacional	Ocupación
6334	Empleados de Recepción Hotelera

2.2 PERFIL PROFESIONAL

Código del campo ocupacional	Ocupación
6334	Empleados de Recepción Hotelera

2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO

2.3.1 En lo laboral	RECEPCIONISTA, CAJERO, AUXILIAR DE RESERVAS, RECEPCIONISTA NOCTURNO
2.3.2 En lo empresarial	EMPRENDEDOR DE SU PROPIA EMPRESA DE ALOJAMIENTO, EMPRESAS PRIVADAS DEL SECTOR HOTELERO, CENTROS VACACIONALES.
2.3.3 En el entorno social	PROMUEVE EL DESARROLLO LOCAL, PARTICIPAR EN ACTIVIDADES LOCALES ASOCIADAS A SU PERFIL OCUPACIONAL
2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	FORMACION CONTINUA Y FORTALECIMIENTO DE COMPETENCIAS OPERATIVAS EN EL AREA DE ALOJAMIENTO PARA ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS.

2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	PROMUEVE LA APLICACION DE LA TECNOLOGIA Y PRODUCTOS INNOVADORES EN EL SERVICIO DE ALOJAMIENTO.

2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO

EL EGRESADO DE ESTE PROGRAMA TENDRA LA CAPACIDAD DE PRESTAR EL SERVICIO DE RESERVAS, RECEPCION Y MANEJA DE VALORES EN CAJA; EN IDIOMAS ESPAÑOL E INGLES, DE MANERA OPORTUNA , MANTENIENDO BUENAS RELACIONES INTERPERSONALES, TRABAJO EN EQUIPO Y RESOLUCION DE CONFLICTOS , CONTRIBUYENDO AL CUMPLIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD SEGUN LAS POLITICAS DEL ESTABLECIMIENTO.

3. PERFIL IDÓNEO DE INGRESO

3.1 REQUERIMIENTOS

3.1.1 Nivel de competencias a demostrar en el proceso de ingreso por tipo de certificación:

Nivel académico adecuado para caracterizar al aspirante de acuerdo con el perfil de egreso:	BÁSICA SECUNDARIA		
Grado:	9		
Requiere Certificación académica (si/no)	SI		
Requiere Formación para el trabajo y desarrollo humano. (si/no)	NO	**Cuál?**	
		No. Horas	
3.1.2 Edad mínima definida en la ley:	14 años		
3.1.3 Requisitos adicionales:	xx		

3.1.4 Restricciones de ingreso soportadas en la legislación vigente:
(Limitaciones físicas o cognitivas que impiden total o parcialmente el desarrollo de la formación y que estén expresamente descrita y soportadas en normas relacionadas con el desempeño ocupacional y profesional)

Personas con discapacidad visual o motora y Discapacidad Cognitiva alta

3.2 ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS

Vocación hacia el servicio turístico, sentido de pertenencia por el país acorde con su localidad, capacidad de comunicación y contacto con las demás personas, liderazgo, toma de decisiones, resolución de conflictos y responsabilidad en el cumplimiento de normas.

3.3 COMPETENCIAS A EVALUAR EN EL PROCESO DE INGRESO

CLASE	TIPO	COMPETENCIA	INDICADOR	NIVEL ACADEMICO	GRADO	%
Básica	Ciencias Naturales	Desarrollo compromisos personales y sociales..	Cumplo mi función cuando trabajo en grupo y respeto las funciones de las demás personas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ciencias Naturales	Ciencia, tecnología y sociedad	Establezco la importancia de mantener la biodiversidad para estimular el desarrollo del país.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ciencias Naturales	Ciencia, tecnología y sociedad	Indago sobre avances tecnológicos en comunicaciones y explico sus implicaciones para la sociedad.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones éticopolíticas.	Relaciono algunos de estos procesos políticos internacionales con los procesos colombianos en el sig	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ciencias Sociales	Relaciones con la historia y las culturas.	Describo el impacto del proceso de modernización (desarrollo de los medios de comunicación, industri	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ciencias Sociales	Me aproximo al conocimiento como científico(a) social.	Utilizo mapas, cuadros, tablas, gráficas y cálculos estadísticos para analizar información.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ciencias Sociales	Me aproximo al conocimiento como científico(a) social.	Recolecto y registro la información que obtengo de diferentes fuentes.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ciencias Sociales	Desarrollo compromisos personales y sociales.	Respeto diferentes posturas frente a los fenómenos sociales.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Analizo mis prácticas cotidianas e identifico cómo mis acciones u omisiones pueden contribuir a la d	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las	Respeto propuestas éticas y políticas de diferentes	BÁSICA SECUNDARIA	9	1

		diferencias.	culturas, grupos sociales y políticos, y compren			
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Comprendo los conceptos de prejuicio y estereotipo y su relación con la exclusión, la discriminación	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Ciudadana	Ciudadana	Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias.	Comprendo el significado y la importancia de vivir en una nación multiétnica y pluricultural. (Conoc	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Conozco y uso estrategias creativas para generar opciones frente a decisiones colectivas. (Competenc	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Analizo críticamente la información de los medios de comunicación. (Competencias cognitivas).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Analizo críticamente mi participación en situaciones en las que se vulneran o respetan los derechos	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Conozco, analizo y uso los mecanismos de participación ciudadana. (Competencias cognitivas y conocim	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Ciudadana	Ciudadana	Participación y responsabilidad democrática.	Comprendo las características del Estado de Derecho y del Estado Social de Derecho y su importancia	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Conozco y utilizo estrategias creativas para solucionar conflictos. (Por ejemplo, la lluvia de ideas	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Preveo las consecuencias, a corto y largo plazo, de mis acciones y evito aquellas que pueden causarm	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Identifico y supero emociones, como el resentimiento y el odio, para poder perdonar y reconciliarme	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Empresariales y Para el Emprendimient o	Identificación de Oportunidades para crear Empresas o unidades de Negocio.	Reconozco las necesidades de mi entorno cercano (mi casa, mi barrio, mi colegio).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Empresariales y Para el Emprendimien	Elaboración de planes para crear empresas o Unidades de Negocio.	Diseño un modelo de plan de acción para crear una empresa alrededor del	BÁSICA SECUNDARIA	9	1

	to		producto o servicio identifi			
Básica	Ingles	Monólogos.	Hago exposiciones ensayadas y breves sobre algún tema académico de mi interés.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Monólogos.	Hago descripciones sencillas sobre diversos asuntos cotidianos de mi entorno.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Monólogos.	Narro historias cortas enlazando mis ideas de manera apropiada.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Monólogos.	Hago presentaciones cortas y ensayadas sobre temas cotidianos y personales.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Lectura.	Comprendo la información implícita en textos relacionados con temas de mi interés.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Escucha.	Infiero información específica a partir de un texto oral.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Escucha.	Reconozco los elementos de enlace de un texto oral para identificar su secuencia.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Escucha.	Identifico ideas generales y específicas en textos orales, si tengo conocimiento del tema y del voca	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Escucha.	Entiendo lo que me dicen el profesor y mis compañeros en interacciones cotidianas dentro del aula, s	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Escucha.	Sigo las instrucciones dadas en clase para realizar actividades académicas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Escritura.	Edito mis escritos en clase, teniendo en cuenta reglas de ortografía, adecuación del vocabulario y e	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Escritura.	Ejemplifico mis puntos de vista sobre los temas que escribo.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Escritura.	Organizo párrafos coherentes cortos, teniendo en cuenta elementos formales del lenguaje como ortogra	BÁSICA SECUNDARIA	9	1

Básica	Ingles	Escritura.	Produzco textos sencillos con diferentes funciones (describir, narrar, argumentar) sobre temas perso	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Escritura.	Diligencio efectivamente formatos con información personal.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Conversación.	Uso lenguaje formal o informal en juegos de rol improvisados, según el contexto.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ingles	Conversación.	Me apoyo en mis conocimientos generales del mundo para participar en una conversación.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ingles	Conversación.	Me arriesgo a participar en una conversación con mis compañeros y mi profesor.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Ingles	Conversación.	Converso con mis compañeros y mi profesor sobre experiencias pasadas y planes futuros.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Ingles	Conversación.	Participo en una conversación cuando mi interlocutor me da el tiempo para pensar mis respuestas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Intelectual	Toma de Decisiones.	Reconozco las posibles formas de enfrentar una situación.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Intelectual	Toma de Decisiones.	Escucho la información, opinión y argumentos de otros sobre una situación.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Selecciono la forma de solución más adecuada.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Consulto las posibles soluciones que los afectados proponen para solucionar un problema.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Observo los problemas que se presentan a mi alrededor (mi casa, mi barrio, mi colegio).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Identifico los elementos que pueden mejorar una situación dada.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Trabajo en Equipo.	Aporto mis recursos para la realización de tareas colectivas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Trabajo en Equipo.	Desarrollo tareas y acciones con otros (padres,	BÁSICA SECUNDARIA	9	1

			pares, conocidos).			
Laboral	Interpersonal	Manejo de Conflictos.	Busco formas de resolver los conflictos que enfrento en mi entorno cercano (mi casa, mi barrio, mi c	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Manejo de Conflictos.	Respeto y comprendo los puntos de vista de los otros, aunque esté en desacuerdo con ellos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Identifico actitudes, valores y comportamientos que debo mejorar o cambiar.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Reconozco las fortalezas y habilidades de los otros (familiares, pares).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Comprendo correctamente las instrucciones.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Expreso mis ideas con claridad.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Lenguaje	Producción Textual.	Tengo en cuenta reglas sintácticas, semánticas y pragmáticas para la producción de un texto.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Lenguaje	Producción Textual.	Utilizo un texto explicativo para la presentación de mis ideas, pensamientos y saberes, de acuerdo c	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Lenguaje	Producción Textual.	Caracterizo y utilizo estrategias descriptivas y explicativas para argumentar mis ideas, valorando y	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Lenguaje	Producción Textual.	Identifico y valoro los aportes de mi interlocutor y del contexto en el que expongo mis ideas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Lenguaje	Producción Textual.	Organizo previamente las ideas que deseo exponer y me documento para sustentarlas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Identifico rasgos culturales y sociales en diversas manifestaciones del lenguaje no verbal: música,	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Caracterizo diversas manifestaciones del lenguaje no verbal: música, pintura, escultura, arquitectur	BÁSICA SECUNDARIA	9	1

Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Interpreto elementos políticos, culturales e ideológicos que están presentes en la información que d	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Determino características, funciones e intenciones de los discursos que circulan a través de los med	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Establezco relaciones entre la información seleccionada en los medios de difusión masiva y la contra	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Utilizo estrategias para la búsqueda, organización, almacenamiento y recuperación de la información	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Diferencio los medios de comunicación masiva de acuerdo con sus características formales y conceptua	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Caracterizo los medios de comunicación masiva a partir de aspectos como: de qué manera(s) difunden l	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Valoro, entiendo y adopto los aportes de la ortografía para la comprensión y producción de textos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Lenguaje	Comprensión e Interpretación Textual.	Comprendo el sentido global de cada uno de los textos que leo, la intención de quien lo produce y la	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Matematicas	Pensamiento Numérico y Sistemas Numericos.	Resuelvo problemas y simplifico cálculos usando propiedades y relaciones de los números reales y de	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Básica	Matematicas	Pensamiento Numérico y Sistemas Numericos.	Utilizo números reales en sus diferentes representaciones y en diversos contextos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	4
Básica	Matematicas	Pensamiento Métrico y Sistema de Medidas.	Justifico la pertinencia de utilizar unidades de medida estandarizadas en situaciones tomadas de dis	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Matematicas	Pensamiento Aleatorio y Sistemas de Datos.	Interpreto analítica y críticamente información estadística proveniente de diversas fuentes (prensa,	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Organizacional	Referenciación Competitiva.	Desarrollo acciones para mejorar continuamente en distintos aspectos de mi	BÁSICA SECUNDARIA	9	1

			vida con base en lo que a			
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Busco mejorar mi forma de relacionarme con otros con base en sus apreciaciones.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Escucho las críticas de los otros (padres, pares, docentes).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Atiendo con actitud positiva las solicitudes de los otros (padres, pares, docentes).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Organizacional	Gestión y Manejo de Recursos.	Evito el desperdicio de los materiales que están a mi alrededor (mi casa, mi salón de clases, labora	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Personal	Orientación Ética.	Cumplo las normas de comportamiento definidas en un espacio dado.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Personal	Dominio Personal.	Tengo en cuenta el impacto de mis emociones y su manejo en mi relación con otros.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Tecnologia Informatica	Tecnología y sociedad.	Analizo y explico la influencia de las tecnologías de la información y la comunicación en los cambio	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Tecnologia Informatica	Solución de problemas con tecnología.	Propongo mejoras en las soluciones tecnológicas y justifico los cambios propuestos con base en la ex	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Tecnologia Informatica	Naturaleza y evolución de la tecnología.	Comparo tecnologías empleadas en el pasado con las del presente y explico sus cambios y posibles ten	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Hago un mantenimiento adecuado de mis artefactos tecnológicos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Tecnologia Informatica	Apropiación y uso de la tecnología.	Utilizo responsable y autónomamente las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para a	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Tecnológico	Usar Herramientas Informáticas.	Actúo siguiendo las normas de seguridad y buen uso de las herramientas y equipos que manipulo.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1

Laboral	Tecnológico	Usar Herramientas Informáticas.	Registro datos utilizando tablas, gráficos y diagramas y los utilizo en proyectos tecnológicos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Tecnológico	Usar Herramientas Informáticas.	Identifico los recursos tecnológicos disponibles para el desarrollo de una tarea.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1

3.4 DOTACIÓN MÍNIMA DE AMBIENTES DE APRENDIZAJE PARA LA COMPETENCIA DE	
3.4.1 Caracterización de ambiente mínimo	Máquina probadora de moneda. Computador Teléfono Sistema de Cerraduras eléctricas Unidad Productiva: en los casos donde se cuente con hotel-escuela
3.4.2 Maquinaria y Equipo Especializado	Maquinaria y Equipo Especializado: Computadores portátiles Sistema de Cerraduras eléctricas
3.4.3 Software Especializado	Software Especializado: PMS Hotelero
3.4.4 Herramientas Especializadas	Datafonos (de entrenamiento) Máquina probadora de moneda.
3.4.5 Simuladores específicos del entorno	No aplica
3.4.6 Muebles colaborativos	Mostrador o Front Desk
3.4.7 Tecnologías de la información y las comunicaciones	Televisor 40 pulgadas Video Beam, Computadores portátiles, Acceso a internet.
3.4.8 Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente:	Sillas ergonómicas, Mouse ergonómico, Buena iluminación, Extintores, Punto Ecológico, Recipientes para la selección de residuos.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220601501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	APLICACIÓN DE PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
02. EFECTUAR LAS ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL Y DE SST, TENIENDO EN CUENTA LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
01. INTERPRETAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST TENIENDO EN CUENTA LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO SOCIAL.
03. VERIFICAR LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST ACORDE CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS PARA EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL
04. REPORTAR LAS CONDICIONES Y ACTOS QUE AFECTEN LA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE Y LA SST, DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS EN EL CONTEXTO ORGANIZACIONAL Y SOCIAL.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

ANALIZAR LOS PROBLEMAS AMBIENTALES Y DE SST DESDE SU ÁMBITO SOCIAL Y PRODUCTIVO.
DEDUCIR DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST LOS REQUERIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACCIONES A SEGUIR.
EJERCER LOS CONTROLES PARA LA PREVENCIÓN DE LA CONTAMINACIÓN AMBIENTAL, LOS ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES.
INTERPRETAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL Y DE SST PROPIOS DE SU ÁMBITO
LABORAL.
EJECUTAR LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL OPERACIONAL AMBIENTAL Y DE SST.
COMPROBAR EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD AMBIENTAL Y DE SST EN SU CONTEXTO LABORAL Y SOCIAL.
CORROBORAR LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES EN SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL.
CONSTATAR LA EJECUCIÓN DE LOS CONTROLES AMBIENTALES Y DE SST.
CONFIRMAR LAS CONDICIONES Y ACTOS SEGUROS EN SU ENTORNO LABORAL.
IDENTIFICAR LAS FORMAS DE REPORTE DE ACTOS Y CONDICIONES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO AMBIENTAL Y DE LA SST.
OBTENER LOS DATOS DE LAS CONDICIONES QUE AFECTAN EL MEDIO AMBIENTE O LA SST.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

CONTEXTUALIZACIÓN EN MEDIO AMBIENTE: CONCEPTO, COMPONENTES AMBIENTALES, AIRE, AGUA, SUELO, FLORA Y FAUNA, CARACTERÍSTICAS Y DEFINICIONES.
RESIDUOS, VERTIMIENTOS, EMISIONES, VIBRACIONES, OLORES Y TEMPERATURA: CONCEPTOS, CAUSAS Y EFECTOS SOBRE EL MEDIO AMBIENTE, PROBLEMÁTICA AMBIENTAL, MANEJO AMBIENTAL.

CONTAMINACIÓN AMBIENTAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CASOS.
CONTEXTUALIZACIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: SEGURIDAD, SALUD, ENFERMEDAD COMÚN, ENFERMEDAD LABORAL ACCIDENTE DE TRABAJO, LUGAR DE TRABAJO.
PELIGROS Y RIESGOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES Y EFECTOS. PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA.
MANEJO AMBIENTAL: PREVENCIÓN, CONTROL Y MITIGACIÓN.
PROCEDIMIENTOS PARA EL MANEJO AMBIENTAL: CARACTERÍSTICAS Y CLASES.
CONTROL DE RIESGOS DE SST: FUENTE, MEDIO E INDIVIDUO
PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y CLASES.
PLANES DE EMERGENCIA: CONCEPTO, ALCANCE, ROLES DE LAS BRIGADAS DE EMERGENCIA.
MECANISMOS DE CONTROL EN LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: ELEMENTOS Y EQUIPOS DE PROTECCIÓN
PERSONAL, PROCEDIMIENTOS, SEÑALIZACIÓN, HIGIENE POSTURAL, DEMARCACIÓN, ORDEN Y ASEO.
PROCEDIMIENTOS DE SEGUIMIENTO A LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, ALCANCE Y RESPONSABILIDADES.
LISTAS DE CHEQUEO: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA.
ACTOS Y CONDICIONES INSEGURAS: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y REPORTE.
PERMISOS DE TRABAJO EN EL CONTEXTO AMBIENTAL Y DE SST: CONCEPTO, OBJETIVO Y ESTRUCTURA.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CONTEXTUALIZA EL ENTORNO AMBIENTAL Y DE LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO SEGÚN LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
ANALIZA LA PROBLEMÁTICA AMBIENTAL, PELIGROS Y RIESGOS DE LAS PERSONAS EN SU DESEMPEÑO LABORAL SEGÚN MARCO NORMATIVO.
INTERPRETA LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST SEGÚN LAS CONDICIONES DE SU AMBIENTE LABORAL.
IDENTIFICA LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTROL OPERACIONAL, AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
APLICA TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL MANEJO AMBIENTAL Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES LABORALES Y ACCIDENTES DE TRABAJO TENIENDO EN CUENTA LOS LINEAMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
ACTÚA FRENTE A LOS INCIDENTES AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL PLAN DE EMERGENCIAS.
IDENTIFICA LOS MECANISMOS DE CONTROL Y SEGUIMIENTO A LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DEL SST, PARA EL MONITOREO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES SEGÚN LAS CONDICIONES Y ACTOS SEGUROS DE SU ENTORNO LABORAL.
APLICA TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE LAS CONDICIONES AMBIENTALES Y DE SST SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN Y EL CONTEXTO DE SU DESEMPEÑO LABORAL.
PREPARA LOS REPORTES DE ACTOS Y CONDICIONES QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO AMBIENTAL Y DE LA SST SEGÚN OBJETIVO DEL INFORME Y LINEAMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL ESPECIALIZADO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CON FORMACIÓN EN GESTIÓN O EDUCACIÓN AMBIENTALES.
INGENIERO AMBIENTAL, ECÓLOGO O PROFESIONES AFINES CON FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
PROFESIONAL CON ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
TECNÓLOGO EN CONTROL AMBIENTAL CON FORMACIÓN DEMOSTRADA EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.
TECNÓLOGO EN SALUD OCUPACIONAL O SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO CON FORMACIÓN EN GESTIÓN AMBIENTAL.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA: DE LOS CUALES DIECIOCHO (18) MESES ESTARÁN RELACIONADOS CON EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN U OFICIO OBJETO DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SEIS (6) MESES EN LABORES DE DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201524
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
3. RELACIONAR LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD.
2. ARGUMENTAR EN FORMA ORAL Y ESCRITA ATENDIENDO LAS EXIGENCIAS Y PARTICULARIDADES DE LAS DIVERSAS SITUACIONES COMUNICATIVAS MEDIANTE LOS DISTINTOS SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN.
1. ANALIZAR LOS COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, INTENCIONALIDAD Y CONTEXTO.
4. ESTABLECER PROCESOS DE ENRIQUECIMIENTO LEXICAL Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RECONOCER LA IMPORTANCIA, NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA.
MANTENER LA ATENCIÓN Y ESCUCHA EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN.
INTERPRETAR MENSAJES Y RECONSTRUIR EL DISCURSO CON SUS PROPIAS PALABRAS MANTENIENDO EL SENTIDO.
APLICAR TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

INTERPRETAR SEÑALES, SIGNOS, SÍMBOLOS E ÍCONOS PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL.
USAR EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN
ORGANIZAR LA INFORMACIÓN.
UTILIZAR LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
APROPIAR UN MÉTODO PARA LEER COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE.
ESTABLECER ACUERDOS A PARTIR DE LA DIVERSIDAD DE CONCEPTOS Y OPINIONES.
CODIFICAR Y DECODIFICAR MENSAJES.
UTILIZAR LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.
EMPLEAR ESTRUCTURAS TEXTUALES EN LA COMUNICACIÓN ORAL Y ESCRITA.
REDACTAR DIFERENTES TIPOS DE TEXTOS APLICANDO REGLAS GRAMATICALES Y ORTOGRÁFICAS.
EXPONER EN FORMA ORAL O ESCRITA UN PLANTEAMIENTO UTILIZANDO LOS PRINCIPIOS DE LA ARGUMENTACIÓN.
SELECCIONAR EL TIPO DE TEXTO CON SUS INTERESES Y NECESIDADES DE CONOCIMIENTO.
CODIFICAR Y DECODIFICAR MENSAJES.
REALIZAR PROCESOS DE ARGUMENTACIÓN DE IDEAS, PROPOSICIÓN Y PLANTEAMIENTO DE TESIS.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

COMUNICACIÓN: CONCEPTO, TIPOS, USOS, MEDIOS, CANALES, TÉCNICAS, PROCESOS, CARACTERÍSTICAS, ESCENARIOS, COMPONENTES, FUNCIONES, BARRERAS, NIVELES.
EXPRESIÓN CORPORAL: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, GESTOS, POSTURAS, EMOCIONES, SENTIMIENTOS
ACTOS DE HABLA: CONCEPTO, PERCEPCIÓN, OBSERVACIÓN, ESCUCHA ACTIVA, COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL.
COMPRENSIÓN DE TEXTOS: CONCEPTO, TÉCNICAS, PROCESOS, NIVELES, CARACTERÍSTICAS, INTERPRETACIÓN, ELEMENTOS.
REDACCIÓN DE TEXTOS: TIPOS, USOS, CLASES, PARTES, FORMA, CONTENIDO, INTENCIONALIDAD, TÉCNICAS, MÉTODOS, COHESIÓN, COHERENCIA, SINTAXIS, ORTOGRAFÍA, SIGNOS DE PUNTUACIÓN, SEMÁNTICA, PRINCIPIOS Y CUALIDADES.
LA ARGUMENTACIÓN: CONCEPTO, PROCESOS, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS, LA PREGUNTA, LA TESIS, EL ARGUMENTO, LA CONCLUSIÓN, LA SÍNTESIS.
LA PROPOSICIÓN: CONCEPTO, PROCESOS, ELEMENTOS, CARACTERÍSTICAS.
EL ESTILO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN.
CARÁCTER CONVENCIONAL Y FUNCIÓN SOCIAL DE LOS SIGNOS: CONCEPTO, TIPOS, RELACIONES, USOS, CARÁCTER, INTERPRETACIÓN, CARACTERÍSTICAS, CONTEXTO, ELEMENTOS BÁSICOS DE LA SEMIÓTICA Y SEMIOLOGÍA.
PROCESOS DE PENSAMIENTO: CONCEPTO, ANÁLISIS, SÍNTESIS, PROPOSICIÓN, ARGUMENTACIÓN.
CONSULTA Y LECTURA: MÉTODOS, TÉCNICAS SELECCIÓN, ORGANIZACIÓN Y ARCHIVO DE INFORMACIÓN EN DIVERSAS FUENTES, NIVELES, ESTRATEGIAS.
NORMATIVIDAD: NORMAS ICONTEC PARA LA ELABORACIÓN DE TEXTOS ESCRITOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE LA IMPORTANCIA, NATURALEZA Y CARACTERÍSTICAS DE LA COMUNICACIÓN HUMANA, SEGÚN EL CONTEXTO EN EL QUE SE DESARROLLA.
ESCUCHA CON ATENCIÓN Y CONCENTRACIÓN, ASIENTE Y PREGUNTA AL HABLANTE-OYENTE PARA RETROALIMENTAR EL PROCESO.
ESTABLECE ACUERDOS A PARTIR DE LA DIVERSIDAD DE CONCEPTOS Y OPINIONES.
INTERPRETA MENSAJES Y RECONSTRUYE EL DISCURSO CON SUS PROPIAS PALABRAS MANTENIENDO EL SENTIDO.
APLICA TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS COMUNICATIVAS.
INTERPRETA SEÑALES, SIGNOS, SÍMBOLOS E ÍCONOS PROPIOS DE SU ACTIVIDAD LABORAL.
USA EL LÉXICO CON PRECISIÓN Y PROPIEDAD EN LOS PROCESOS DE COMUNICACIÓN RELACIONADOS CON EL ÁREA DE DESEMPEÑO LABORAL.
GRÁFICA LA INFORMACIÓN UTILIZANDO INSTRUMENTOS GRÁFICOS SEMÁNTICOS.
UTILIZA LA INFORMACIÓN SEGÚN EL PROPÓSITO ESTABLECIDO.

CODIFICA Y DECODIFICA MENSAJES UTILIZANDO LOS ÍCONOS, LOS SÍMBOLOS, LAS SEÑALES, PLANOS, ESQUEMAS Y FLUJOGRAMAS SEGÚN REQUERIMIENTO.
APROPIA UN MÉTODO PARA LEER COMPRENSIVA E INTERPRETATIVAMENTE.
UTILIZA EL LENGUAJE SEGÚN EL DESTINATARIO, EL PROPÓSITO, EL CONTEXTO Y EL CONTENIDO.
APLICA TÉCNICAS PARA LA COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL SEGÚN REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS.
REDACTA TEXTOS CON COHESIÓN Y COHERENCIA SIGUIENDO PAUTAS DE PROGRESIÓN TEMÁTICA.
EMPLEA EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS LAS ESTRUCTURAS TEXTUALES BÁSICAS.
PRODUCE TEXTOS EXPLICATIVOS, INSTRUCTIVOS, DESCRIPTIVOS O ARGUMENTATIVOS SEGÚN ESPECIFICACIONES.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, EN PERIODISMO, EN LINGÜÍSTICA, EN FILOLOGÍA, EN LENGUAS CLÁSICAS O MODERNAS O EN ESPAÑOL Y LITERATURA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA VEINTICUATRO (24) MESES Y DOCE (12) DE EXPERIENCIA DOCENTE.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210201501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
03- Practicar los derechos fundamentales en el trabajo de acuerdo con la Constitución Política y los Convenios Internacionales.

04- Participar en acciones solidarias teniendo en cuenta el ejercicio de los derechos humanos, de los pueblos y de la naturaleza.

02- Valorar la importancia de la ciudadanía laboral con base en el estudio de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo.

01- Reconocer el trabajo como factor de movilidad social y transformación vital con referencia a la fenomenología y a los derechos fundamentales en el trabajo.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

Analizar la relación entre el trabajo y el desarrollo humano (1)
Identificar la naturaleza de los derechos humanos y fundamentales del trabajo (1)
Relacionar, en el marco de los derechos humano el desarrollo social, la autonomía y la dignidad (2)
Desarrollar documentos relacionados con los derechos y las obligaciones políticas, prestacionales, sociales, y de bienestar derivadas de las acciones laborales. (2)
Argumentar el ejercicio de los derechos del trabajo como defensa de los mismos y expresión de la ciudadanía laboral. (3)
Dimensionar el ejercicio del derecho a la huelga. (3)
Integrar acciones de solidaridad para la defensa del ser humano, la naturaleza y los valores de la convivencia social y ciudadanía (4)

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

1. Persona sociedad y Trabajo

- Dignidad humana, democracia, el trabajo, Justicia y paz.
- Desarrollo humano integral.
- Diversidad cultural
- Fenomenología del mundo del trabajo

2. Leyes fundamentales y mandatos legales

- Política. Derechos humanos y Constitución Política de Colombia.
- Principios y derechos de la OIT: Declaración de la O.I.T.
- Derecho a la vida.
- Derechos políticos y civiles.
- Trabajo digno y decente: Definición, análisis del trabajo forzoso u obligatorio.

3. Derechos del trabajo y Ciudadanía laboral

- Derechos del trabajo y su impacto en el desarrollo de la sociedad
- Dialogo social
- Persona sujeta de derechos y deberes en el contexto de los derechos humanos
- Derechos individuales y colectivos del trabajo: Características y campos para el desarrollo del derecho individual y colectivo en el mundo del trabajo
- Mecanismos de protección de los derechos en el trabajo.
- Trabajo Decente: Integración de políticas
- Igualdad de género: equidad y balance de género
- Trabajo forzado y Trabajo Infantil
- Enfoque diferencial, valor ciudadano para la inclusión social
- Discriminación laboral en casos de enfermedades terminales
- Resolución pacífica de los conflictos; negociación colectiva y huelga
- Derechos para la sostenibilidad empresarial: Eficiencia, Eficacia, Efectividad.

4. Ejercicio de los derechos en el trabajo.

- Aplicación de los mecanismos de protección de los derechos en el trabajo.
- Caja de herramientas laborales: salario, prestaciones sociales, seguridad social y contratación.
- Sociedad del Ocio: recreación, deporte, arte cultura, vida familiar.
- Derechos y libertades ciudadanas.

5. Derecho a la Asociación, normatividad nacional e internacional.

- Valores democráticos sobre el sindicalismo. Normatividad nacional e internacional
- Asociaciones sindicales, libertad sindical y derechos asociados.
- Libertad de Asociación y Sindical
- Derecho de Negociación Colectiva: agentes, reconocimiento de la asociación para resolver problemas

6. Derechos de Solidaridad o de los Pueblos

- Relación entre el ser humano, la naturaleza y el planeta.
- Autodeterminación de los pueblos y desarrollo sostenible y seguridad alimentaria.
- Estrategias de desarrollo e impacto ambiental en Colombia.
- Postconflicto y paz
- Apropiación del avance y uso de la ciencia y la tecnología.
- Desarrollo para una vida digna
- Identidad Nacional y Cultural

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

- Compara las condiciones del trabajo, en el devenir histórico de la humanidad de acuerdo con los derechos humanos y fundamentales en el trabajo. (1)

- Argumenta los momentos relevantes del devenir histórico de los derechos humanos y fundamentales en el trabajo en la línea del tiempo. (1)
- Selecciona los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral aplicando la normativa. (2)

- Analiza situaciones que repercuten en ejercicio de los derechos fundamentales en el trabajo, desarrollando habilidades de comunicación según técnicas y protocolos. (3)
- Elabora documentos relacionados con las obligaciones económicas, sociales y de bienestar derivadas de las acciones laborales de acuerdo con la normativa. (3)

- Evalúa los resultados de la aplicación de los mecanismos de protección para el ejercicio de la ciudadanía laboral acorde con la normativa (3)

- Propone estrategias de solución de conflictos y negociación de acuerdo con la normativa. (3)

- Justifica la importancia de los derechos de los pueblos y de la solidaridad en el ejercicio de la ciudadanía laboral de acuerdo con la normativa. (4)

- Relaciona, de los derechos de los pueblos y de la solidaridad, la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores de desarrollo humano. (4)

- Propone acciones de defensa relacionadas con la autodeterminación de los pueblos, el desarrollo sostenible, la seguridad alimentaria, el derecho al uso de la ciencia y la tecnología y la paz en función de los indicadores del desarrollo humano. (4)

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

Certificado de Aptitud Profesional ¿ SENA, o certificado por autoridad competente en cualquiera de las nueve áreas de desempeño de la CNO y en el nivel ocupacional 2,3 o 4 (Ver anexo C. N.O)

Alternativa 1.
Certificado de técnico, o certificado por autoridad competente en cualquiera de las nueve áreas de desempeño de la CNO y en el nivel ocupacional 3 o 4 (Ver anexo C. N.O)

Alternativa 2
Título de Técnico Profesional en cualquiera de los 55 núcleos básicos de conocimiento, o en NULL o Sin clasificar. Ver anexos: (N.B.C.), (TITULOS SENA).

Alternativa 3
Título de Tecnólogo en cualquiera de los 55 núcleos básicos de conocimiento, o en NULL o Sin clasificar. Ver anexos: (N.B.C.), (TITULOS SENA)

Alternativa 4
Título Profesional universitario en cualquiera de los 55 núcleos básicos de conocimiento, o en NULL o Sin clasificar. (Ver anexo N.B.C) Tarjeta profesional en los casos exigidos por la Ley

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

Cuarenta y ocho (48) meses de experiencia relacionada distribuida así:
Treinta y seis (36) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida.

Alternativa 1.
Cuarenta y dos (42) meses de experiencia relacionada distribuida así:
Treinta (30) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y Doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida.

Alternativa 2
Treinta y seis (36) meses de experiencia relacionada distribuida así:
Veinticuatro (24) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida

Alternativa 3
Treinta (30) meses de experiencia relacionada distribuida así:
Dieciocho (18) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida

Alternativa 4
Veinticuatro (24) meses de experiencia relacionada distribuida así:
Doce (12) meses de experiencia relacionada con el ejercicio de los derechos humanos y fundamentales del trabajo y doce (12) meses en docencia o instrucción certificada por entidad legalmente reconocida

4.8.3 Competencias:

1. Crea espacios pedagógicos de reflexión y apropiación para la valoración de los derechos y deberes en el trabajo
2. Interpreta la relación entre el trabajo y el desarrollo humano.
3. Identifica la naturaleza de los derechos humanos y del trabajo.

desarrollo social para el desarrollo de con autonomía y dignidad.
5. Implementa acciones para la elaboración el diligenciamiento de documentos relacionados con la política pública, de salarios y los acuerdos internacionales de la OIT y los derechos económicos, sociales y de bienestar derivadas de las acciones laborales.
6. Argumenta los derechos el ejercicio de los derechos fundamentales del trabajo y los mecanismos de protección como ejercicio de la ciudadanía laboral.
7. Organiza acciones pedagógicas para la aplicación de los principios de los derechos de asociación.
8. Integra acciones de solidaridad para la defensa del ser humano, la naturaleza y la cultura de la paz. y los valores de la convivencia la paz y la ciudadana

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201526
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	INTERACCIÓN EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4. CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE CONFLICTOS.
1. PROMOVER MI DIGNIDAD Y LA DEL OTRO A PARTIR DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS COMO APORTE EN LA INSTAURACIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ.
2.ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.
3. PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA VIGENTE.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DIALOGAR EN DIFERENTES CONTEXTOS
ESTABLECER COMUNICACIÓN CONSTRUCTIVA
RESPETAR AL OTRO
FIJAR EL PROYECTO DE VIDA
RECLAMAR DERECHOS DE DIGNIDAD
USAR LA CIENCIA Y LA TECNOLOGÍA PARA MEJORAR MI CALIDAD DE VIDA
EXIGIR RECONOCIMIENTO EN FUNCIÓN DE MI PRESENCIA EN LA SOCIEDAD
RECONOCER EL VALOR INTRÍNSECO DE LAS PERSONAS
MANTENER EL VALOR DE MI DIGNIDAD
MANTENER EL VALOR DE LA DIGNIDAD DEL OTRO

RECONOCER LA AUTONOMÍA PERSONAL
RECONOCER LA AUTONOMÍA DEL OTRO
RECONOCER MIS DIFERENCIAS E IGUALDADES CON EL OTRO
PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO CONMIGO MISMO Y CON LOS DEMÁS.
APLICAR LA CAPACIDAD DE ESCUCHA
RESPETAR LA OPINIÓN DEL OTRO
CONSIDERAR LAS IDEAS DEL OTRO
IDENTIFICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
APLICAR ESTILOS DE COMUNICACIÓN
PRACTICAR CON HECHOS EL RESPETO A LOS DEMÁS.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

HOMBRE: CONCEPTO, SUJETO MORAL, SUJETO ÉTICO
NATURALEZA HUMANA: CONCEPTO
DIGNIDAD HUMANA: CONCEPTO
ACTOS HUMANOS: CONCEPTO
ACCIONES HUMANAS: CONCEPTO
LIBERTAD: CONCEPTO
LEY NATURAL: CONCEPTO
ALTERIDAD: CONCEPTO
LEY POSITIVA: CONCEPTO, APLICACIONES
MORAL: CONCEPTO AXIOLOGÍA: CONCEPTO, JERARQUÍA DE VALORES, PRINCIPIOS
ÉTICA: CONCEPTO.
ÉTICA APLICADA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS
TRABAJO: CONCEPTO, SISTEMA DE RELACIONES.
RELACIONES SOCIALES: CONCEPTO, CLASES.
RECONCILIACIÓN: CONCEPTO, APLICACIÓN.
COMUNICACIÓN: CONCEPTO, CLASES, TIPOS, TÉCNICAS, ESTRATEGIAS
COMUNICACIÓN ASERTIVA: ESTRATEGIAS, FUNDAMENTOS, TIPOS, TÉCNICAS, HABILIDADES.
TRABAJO EN EQUIPO: CONCEPTO, ALCANCE, TÉCNICAS, FUNDAMENTOS, VENTAJAS
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS: CONCEPTO, DESTREZAS, TÉCNICAS, TEORÍAS.
LIDERAZGO: CONCEPTO, CLASES, TENDENCIAS, GENERALIDADES.
INTELIGENCIA EMOCIONAL: CONCEPTO, ALCANCE, TÉCNICAS.
COACHING: CONCEPTO, ALCANCE Y TÉCNICAS BÁSICAS.
PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA: CONCEPTO, ALCANCE, TÉCNICAS BÁSICAS.
TOMA DE DECISIONES: CONCEPTO, MODELOS, ESTRATÉGICAS Y ANÁLISIS ESTRATÉGICO, ALCANCE

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE SU VALOR Y EL VALOR DEL OTRO DE ACUERDO A LOS PRINCIPIOS DE DIGNIDAD Y CONSTRUCCIÓN CULTURAL Y AUTONOMÍA
DEFINE SU PROYECTO DE VIDA CON BASE EN CRITERIOS AXIOLÓGICOS, CULTURALES Y HÁBITOS DE CONVIVENCIA
UTILIZA HERRAMIENTAS QUE PERMITEN LA COMUNICACIÓN ASERTIVA EN DIFERENTES ENTORNOS TENIENDO EN CUENTA LA PEDAGOGÍA PARA LA PAZ
CONSTRUYE RELACIONES INTERPERSONALES A PARTIR DEL ENFOQUE DIFERENCIAL Y LA PROMOCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ
CAMBIA ACTITUDES FRENTE A SU COMPORTAMIENTO CON BASE EN LA DIGNIDAD Y COMO APORTE A LA CULTURA DE PAZ
PARTICIPA EN LA CONSTRUCCIÓN DE UNA CULTURA DE PAZ DE ACUERDO A PRINCIPIO DE DIGNIDAD Y EL RECONOCIMIENTO DE HITOS HISTÓRICOS DE VIOLENCIA Y PAZ
MODIFICA ACTITUDES COMPORTAMENTALES A PARTIR DE LA RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS
APLICA ACCIONES DE PREVENCIÓN DE ACCIONES VIOLENTAS CON BASE EN ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN ASERTIVA
EVIDENCIA RESPETO POR EL BIEN COMÚN, LA ALTERIDAD Y EL DIÁLOGO CON EL OTRO CON BASE EN

AXIOLÓGICOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL O LICENCIADO EN FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA, PSICOLOGÍA, TRABAJO SOCIAL O SOCIOLOGÍA.

ALTERNATIVA 2: PROFESIONAL CON POSGRADO EN FILOSOFÍA, ANTROPOLOGÍA, PSICOLOGÍA O

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES EN EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Fomentar cultura emprendedora según habilidades y competencias personales
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201533
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	FOMENTO DE LA CULTURA EMPRENDEDORA
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
04. RELACIONAR LA IMPORTANCIA DE LA NEGOCIACIÓN CON EL EMPRENDIMIENTO SEGÚN LAS NECESIDADES Y ELEMENTOS DE LA NEGOCIACIÓN.
03. EMPLEAR CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA SEGÚN ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.
01. ESTABLECER CARACTERÍSTICAS Y COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS PERSONALES DE ACUERDO CON SUS POTENCIALIDADES, OBJETIVOS Y EL ENTORNO.

02. APROPIAR EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES PERSONALES EN SU COTIDIANIDAD, SEGÚN EL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA 1
DESCRIBIR LOS ELEMENTOS DEL COMPORTAMIENTO EMPRENDEDOR.
IDENTIFICAR LAS CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES (CEP).
ASOCIAR LAS COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS AL LOGRO DE LOS OBJETIVOS PERSONALES.
RELACIONAR LOS ELEMENTOS DE LA RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA CON SITUACIONES DE LA COTIDIANIDAD.

RA 2
IDENTIFICAR LOS CONCEPTOS DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.
GENERAR ALTERNATIVA DENTRO DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.
ANALIZAR LOS RIESGOS DENTRO DEL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES.

RA 3
USAR CAPACIDAD CREATIVA EN LA SOLUCIÓN DE DESAFÍOS E IDENTIFICACIÓN DE OPORTUNIDADES DEL ENTORNO.
RECONOCER HABILIDADES Y CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES PARA FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS.
UTILIZAR LOS ELEMENTOS DE UNA ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.
ELABORAR EL PLAN DE ACCIÓN

RA 4
DESCUBRIR NECESIDADES, INTERESES Y EXPECTATIVAS PROPIAS Y DEL OTRO.
IDENTIFICAR LAS TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA 1
EMPRENDEDOR: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPORTAMIENTO.
CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES:
BÚSQUEDA DE OPORTUNIDADES: CONCEPTO

PERSISTENCIA: CONCEPTO
CUMPLIMIENTO CON EL CONTRATO DE TRABAJO: CONCEPTO
CALIDAD Y EFICACIA: CONCEPTO
ANÁLISIS DE RIESGO: CONCEPTO.
FIJAR METAS: CONCEPTO.
PLANIFICACIÓN SISTEMÁTICA: CONCEPTO
BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: CONCEPTO
AUTOCONFIANZA: CONCEPTO
REDES DE APOYO: CONCEPTO
OBJETIVOS PERSONALES: MOTIVACIONES, METAS, PROPÓSITO DE VIDA.
PERSONA, CONTEXTO, PROYECTO: CONCEPTOS.

COMPETENCIAS EMPRENDEDORAS: CONCEPTO.
COMPONENTES:
VISUALIZAR: CONCEPTO
ANALIZAR: CONCEPTO
IDENTIFICAR: CONCEPTO
DECIDIR: CONCEPTO

DISEÑAR: CONCEPTO
ACTUAR: CONCEPTO
RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA: CONCEPTO, DIMENSIONES

RA 2
BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: TÉCNICAS Y ESTRATEGIAS.
PROCESO TOMA DE DECISIONES: CONCEPTO, ETAPAS DEL PROCESO.
ANÁLISIS DE RIESGO: TÉCNICAS.
ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS: CONCEPTO, TÉCNICAS.
CORRER RIESGOS: CONCEPTO.
FIJAR METAS: CRITERIOS.
PLANIFICACIÓN SISTEMÁTICA: TÉCNICAS.
AUTOCONFIANZA: TÉCNICAS.
CUMPLIMIENTO Y COMPROMISO EN EL TRABAJO: IMPORTANCIA.

RA 3
CREATIVIDAD: CONCEPTO
INNOVACIÓN: CONCEPTO, TIPOS.
DESAFÍO: CONCEPTO
BÚSQUEDA DE OPORTUNIDADES: TÉCNICAS
ESTRATEGIAS: CONCEPTO, ESTRUCTURA Y PASOS.
PLAN DE ACCIÓN: CONCEPTO, ELEMENTOS, FORMULACIÓN.
PROYECTO: CONCEPTO E IMPORTANCIA.
VISUALIZAR METAS: CRITERIOS
PLANIFICACIÓN SISTEMÁTICA: TÉCNICAS
PERSISTENCIA: CRITERIOS
BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: TÉCNICAS, ESTRATEGIAS.
REDES DE APOYO: TÉCNICAS

RA 4
NEGOCIACIÓN: CONCEPTO, TÉCNICAS, TIPOS, ELEMENTOS, ANÁLISIS DE INTERESES Y CONSENSOS.
AUTOCONFIANZA: TÉCNICA.
PERSISTENCIA: CRITERIOS
REDES DE APOYO: CRITERIOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA 1
VALORA SUS CARACTERÍSTICAS EMPRENDEDORAS PERSONALES ACORDE CON HERRAMIENTA DE DIAGNÓSTICO PERSONAL.
FORMULA LOS OBJETIVOS PERSONALES DE ACUERDO CON SU MOTIVACIÓN Y PROPÓSITO DE VIDA.
APLICA LA RESPONSABILIDAD EMPRENDEDORA DE ACUERDO CON FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS.

RA 2
IDENTIFICA EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES DE ACUERDO CON PROBLEMAS DE LA COTIDIANIDAD.
APLICA EL PROCESO DE TOMA DE DECISIONES SEGÚN IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS Y ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN.

RA 3
APROPIA EL CONCEPTO DE CREATIVIDAD E INNOVACIÓN SEGÚN SOLUCIÓN DE DESAFÍOS.
APLICA LA CAPACIDAD CREATIVA E INNOVADORA TENIENDO EN CUENTA LOS DESAFÍOS EMPRENDEDORES.
SUSTENTA EL PLAN DE ACCIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS ELEMENTOS DE UNA ESTRATEGIA EMPRENDEDORA.

RA 4

ASOCIA LAS TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN TENIENDO EN CUENTA LOS ÁMBITOS PERSONALES, SOCIALES Y PROFESIONALES.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1
TÍTULO DE TÉCNICO PROFESIONAL EN NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN, O CONTADURÍA PÚBLICA; O INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; O ECONOMÍA. VER ANEXOS: (N.B.C.), (TITULOS SENA)

ALTERNATIVA 2
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO DE: ADMINISTRACIÓN, CONTADURÍA PÚBLICA; O INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES. VER ANEXOS: (N.B.C.) (TITULOS SENA)

ALTERNATIVA 3
TÍTULO PROFESIONAL UNIVERSITARIO EN NÚCLEOS BÁSICOS DE CONOCIMIENTO DE: EDUCACIÓN; O ADMINISTRACIÓN, CONTADURÍA PÚBLICA; O INGENIERÍA ADMINISTRATIVA Y AFINES; Y ECONOMÍA. (VER ANEXO N.B.C) TARJETA PROFESIONAL EN LOS CASOS EXIGIDOS POR LA LEY.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

ALTERNATIVA 1
TREINTA Y SEIS (36) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE EMPRENDIMIENTO (12) MESES EN DOCENCIA O INSTRUCCIÓN CERTIFICADA POR ENTIDAD LEGALMENTE RECONOCIDA

ALTERNATIVA 2
TREINTA (30) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DIECIOCHO (18) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE EMPRENDIMIENTO (12) MESES EN DOCENCIA.

ALTERNATIVA 3
VEINTICUATRO (24) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA DISTRIBUIDA ASÍ: DOCE (12) MESES DE EXPERIENCIA RELACIONADA CON EL EJERCICIO DE EMPRENDIMIENTO Y DOCE (12) MESES EN DOCENCIA.

4.8.3 Competencias:

GENERALES (PEDAGÓGICOS Y DIDÁCTICOS)
1. ESTRUCTURA DEL SISTEMA EDUCATIVO NACIONAL.
2. FORMACIÓN PROFESIONAL: DEFINICIÓN INSTITUCIONAL, FUNDAMENTOS Y CARACTERÍSTICAS.
3. CONTEXTO SOCIAL, PRODUCTIVO Y TECNOLÓGICO PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL: CARACTERIZACIÓN DEL SECTOR, ANÁLISIS FUNCIONAL, PLANES DE DESARROLLO NACIONAL, REGIONAL, TERRITORIAL Y SECTORIAL
4. SUJETO DE FORMACIÓN: CARACTERÍSTICAS SOCIALES Y ECONÓMICAS, ESTILOS Y RITMOS DE APRENDIZAJE.
5. INTERACCIÓN CON EL SUJETO DE FORMACIÓN: COMUNICACIÓN, ASESORÍA, ACOMPAÑAMIENTO, MEJORAMIENTO PEDAGÓGICO
6. DISEÑO CURRICULAR: MARCO CONCEPTUAL, CARACTERÍSTICAS Y TIPOS SEGÚN NIVELES DE FORMACIÓN, METODOLOGÍAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS, ESTRUCTURA, COMPETENCIAS, CAPACIDADES, CONOCIMIENTOS, CONFIGURACIÓN DE PERFILES DE INGRESO Y EGRESO.
7. DESARROLLO CURRICULAR: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y ELEMENTOS SEGÚN NIVELES DE FORMACIÓN, INSTANCIAS, SECUENCIACIÓN DIDÁCTICA, ORDENAMIENTO DE ACTIVIDADES Y PRODUCTOS.
8. DIDÁCTICAS DE LA FORMACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, NIVELES DE FORMACIÓN Y MODALIDADES DE ATENCIÓN.

10. PEDAGOGÍA PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL: MODELO Y ESTRATEGIAS.
11. PROCESO DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE: CARACTERÍSTICAS, ELEMENTOS, AMBIENTE EDUCATIVO, PROCEDIMIENTO, INSTANCIAS Y CONTEXTO DE LA ESPECIALIDAD A IMPARTIR.
12. MANUAL DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL.
13. EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE: DEFINICIÓN, PRINCIPIOS, PROPÓSITOS, TIPOS (DIAGNÓSTICA, FORMATIVA Y SUMATIVA) CARACTERÍSTICAS (SEGÚN POBLACIÓN SUJETO, MODALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE FORMACIÓN); TÉCNICAS E INSTRUMENTOS (TIPOS, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTOS), ESTRUCTURA DE PRUEBAS DE EVALUACIÓN Y BANCOS DE PREGUNTAS; PROCEDIMIENTO E INSTANCIAS DE EVALUACIÓN DE APRENDIZAJE.
14. EVALUACIÓN DE LA FORMACIÓN (PROCESO, PRODUCTO E IMPACTO): DEFINICIÓN, PROPÓSITO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS,
15. INVESTIGACIÓN APLICADA, TÉCNICA Y PEDAGÓGICA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, TIPOS, METODOLOGÍA, MÉTODOS, TÉCNICAS Y PROCEDIMIENTOS; FORMULACIÓN Y PLANTEAMIENTOS DE PROBLEMAS.
16. INFORMÁTICA APLICADA AL PROCESO DE FORMACIÓN PROFESIONAL: FUNDAMENTACIÓN Y OPERACIÓN EN SU DESEMPEÑO LABORAL.
17. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN PARA LA FORMACIÓN PROFESIONAL SENA: DEFINICIÓN, COMPONENTES, RELACIONES, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS E INSTRUMENTOS, MARCO NORMATIVO.

ESPECÍFICOS (TÉCNICOS)
1. CARACTERÍSTICAS DEL EMPRENDIMIENTO Y DEL EMPRESARISMO
2. PARTICIPACIÓN Y NICHOS DEL MERCADO
3. PROCESO, CRITERIOS Y TÉCNICAS DE SEGMENTACIÓN EMPRESARIAL
4. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL
5. TIPOS Y MÉTODOS DE MUESTREO
6. FUENTES DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA
7. SOFTWARE APLICADO
8. MECANISMOS DE ACCESO A RECURSOS. BANCA DE LAS OPORTUNIDADES
9. ELABORACIÓN DE PROYECTOS PARA CREACIÓN DE UNIDADES PRODUCTIVAS Y/O PYMES
10. TÉCNICAS DE PROYECCIÓN DEL MERCADO

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	230101507
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	GENERACIÓN DE HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas
4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE	
DENOMINACIÓN	
3. EJECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA	

CONDICIÓN FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.

1. DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

2. PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E HIGIENE.

4. IMPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

● DILIGENCIAR LA FICHA ANTROPOMÉTRICA SEGÚN LAS TÉCNICAS DE VALORACIÓN.
● REGISTRAR LOS RESULTADOS DEL TEST DE ACUERDO CON LOS FORMATOS ESTABLECIDOS
● ANALIZAR LOS RESULTADOS DEL TEST
● INTERPRETAR MÉTODOS DE ENTRENAMIENTO FÍSICO SEGÚN SISTEMAS ESTABLECIDO
● DEFINIR LOS TIEMPOS DE CADA EJERCICIO SEGÚN LOS RESULTADOS DEL TEST
● DETERMINAR EL NÚMERO DE SERIES Y REPETICIONES DE CADA EJERCICIO SEGÚN EL RESULTADO DEL TEST
● ESTABLECER LOS TIEMPOS DE PAUSA DE ACUERDO A LOS MÉTODOS DE ENTRENAMIENTO
● INTERPRETAR LAS CARGAS DE TRABAJO ERGONÓMICAS Y PSICOSOCIALES SEGÚN LA NATURALEZA DEL DESEMPEÑO LABORAL.
● DETERMINAR LOS EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DEL RIESGO Y PSICOSOCIAL
● SELECCIONAR LOS ELEMENTOS, MATERIALES, EQUIPOS Y ELEMENTOS SEGÚN EL PLAN DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO.
● APLICAR EL PLAN DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO SEGÚN EL DIAGNÓSTICO ESTABLECIDO.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

● FUNDAMENTOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA
● CONCEPTOS, CARACTERÍSTICAS Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLE
● CONCEPTOS DE HIGIENE Y SU APLICABILIDAD
● CONCEPTOS DE NUTRICIÓN, BASES FUNDAMENTALES Y PLANES NUTRICIONALES SEGÚN ACTIVIDAD LABORAL.
● FUNDAMENTOS DE MIOLOGÍA Y ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO
● DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS, COMPONENTES Y VENTAJAS DE LA ACTIVIDAD FÍSICA
● DEFINICIÓN, CLASES, CONDICIÓN, TIEMPOS DE APLICACIÓN, BENEFICIOS DEL EJERCICIO FÍSICO
● CONCEPTUALIZACIÓN Y USO DE LA FICHA ANTROPOMÉTRICA
● CARACTERÍSTICAS DE LA FRECUENCIA CARDIACA
● DEFINICIÓN, CLASES Y CARACTERÍSTICAS DE LOS TEST FÍSICO ATLÉTICOS.
● DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DEL ACONDICIONAMIENTO FÍSICO
● APLICACIÓN DE SERIES, REPETICIONES Y CARGAS DE TRABAJO EN EL EJERCICIO FÍSICO
● DEFINICIÓN Y CARACTERÍSTICAS DE LA DESTREZA MOTORA
● CONCEPTUALIZACIÓN Y CONDICIONANTES DE LA PSICOMOTRICIDAD
● DEFINICIÓN DE MOTRICIDAD Y SU CLASIFICACIÓN, BENEFICIOS.
● APLICABILIDAD DE LA ERGONOMÍA Y LA ACTIVIDAD FÍSICA
● POSTURAS, CLASIFICACIÓN, MANEJO DE CARGAS Y PLANES POSTURALES
● REHABILITACIÓN Y PLAN DE TRABAJO
● PAUSAS ACTIVAS, CONCEPTOS Y PRÁCTICAS
● USO ADECUADO DEL TIEMPO LIBRE.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

● IDENTIFICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE ANATOMÍA Y FISIOLOGÍA.
● APLICA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA MIOLOGÍA HUMANA CON BASE EN EL ANÁLISIS DEL MOVIMIENTO.
● INTERPRETA LOS FUNDAMENTOS DE ESTILO DE VIDA SALUDABLE, HIGIENE Y NUTRICIÓN EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.

● ADMINISTRA UN PLAN DE HIGIENE CORPORAL DENTRO DEL CONTEXTO PRODUCTIVO.
● EJECUTA RUTINAS DE EJERCICIO FÍSICO SEGÚN LAS NECESIDADES DE LOS CONTEXTOS LABORAL Y SOCIAL.
● ESTABLECE PAUSAS DE ACUERDO CON CARGAS DE TRABAJO Y TIEMPOS DE ACTIVIDAD FÍSICA PARA UNA RECUPERACIÓN ADECUADA.
● IDENTIFICA LAS TÉCNICAS DE COORDINACIÓN MOTRIZ RELACIONADAS CON SU PERFIL OCUPACIONAL.
● SELECCIONA TÉCNICAS QUE LE PERMITEN POTENCIAR SU CAPACIDAD DE REACCIÓN MENTAL Y MEJORAR SUS DESTREZAS MOTORAS SEGÚN LA NATURALEZA DE SU ENTORNO LABORAL.
● APLICA CONCEPTOS BÁSICOS DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS DE ACUERDO CON LA NATURALEZA DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.
● DISCRIMINA EJERCICIOS ESPECÍFICOS PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS ERGONÓMICOS SEGÚN SU ACTIVIDAD LABORAL.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: LICENCIADO EN EDUCACIÓN FÍSICA, PROFESIONAL EN CIENCIAS DEL DEPORTE.
ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EN ACTIVIDAD FÍSICA O ENTRENAMIENTO DEPORTIVO CON ESPECIALIZACIÓN TECNOLÓGICA RELACIONADA CON EL ÁREA DE CONOCIMIENTO.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA OBJETO DEL DESEMPEÑO.
EXPERIENCIA DOCENTE MÍNIMO DE 12 MESES

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	INTERACTUAR EN LENGUA INGLESA DE FORMA ORAL Y ESCRITA DENTRO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES SEGÚN LOS CRITERIOS ESTABLECIDOS POR EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA PARA LAS LENGUAS.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240202501
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	INTERACCIÓN EN LENGUA INGLESA

4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	192 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. DESCRIBIR A NIVEL BÁSICO, DE FORMA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS PERSONAS, SITUACIONES Y LUGARES DE ACUERDO CON SUS COSTUMBRES Y EXPERIENCIAS DE VIDA.
3. PARTICIPAR EN INTERCAMBIOS CONVERSACIONALES BÁSICOS EN FORMA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS EN DIFERENTES SITUACIONES SOCIALES TANTO EN LA COTIDIANIDAD COMO EN EXPERIENCIAS PASADAS.
6. PONER EN PRÁCTICA VOCABULARIO BÁSICO Y EXPRESIONES COMUNES DE SU ÁREA OCUPACIONAL EN CONTEXTOS ESPECÍFICOS DE SU TRABAJO POR MEDIO DEL USO DE FRASES SENCILLAS EN FORMA ORAL Y ESCRITA.
1. COMPRENDER INFORMACIÓN BÁSICA ORAL Y ESCRITA EN INGLÉS ACERCA DE SÍ MISMO, DE LAS PERSONAS Y DE SU CONTEXTO INMEDIATO EN REALIDADES PRESENTES E HISTORIAS DE VIDA.
5. COMUNICARSE DE MANERA SENCILLA EN INGLÉS EN FORMA ORAL Y ESCRITA CON UN VISITANTE O COLEGA EN UN CONTEXTO LABORAL COTIDIANO.
4. LLEVAR A CABO ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN BÁSICA EN INGLÉS, SOBRE SÍ MISMO, OTRAS PERSONAS, SU CONTEXTO INMEDIATO ASÍ COMO DE EXPERIENCIAS

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

FAMILIARIZARSE CON DISTINTOS ASPECTOS DE LA LENGUA HABLADA, COMO LOS FONEMAS, EL ACENTO Y LOS PATRONES BÁSICOS DE LA ENTONACIÓN.
EMPLEAR LA ESTRUCTURA BÁSICA DE UNA FRASE EN INGLÉS (SUJETO + VERBO + COMPLEMENTO).
DELETREAR NOMBRES, DIRECCIONES Y OTRAS PALABRAS.
PREGUNTAR POR LA ORTOGRAFÍA DE LAS PALABRAS DE NOMBRES Y OBJETOS.
PREGUNTAR POR LOS NOMBRES DE LAS COSAS.
SEÑALAR LA UBICACIÓN DE UN OBJETO.
INTERCAMBIAR NÚMEROS DE TELÉFONO Y DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO.
SALUDAR EN SITUACIONES FORMALES O INFORMALES, EN DIFERENTES MOMENTOS DEL DÍA.
UTILIZAR FÓRMULAS DE SALUDO AL COMIENZO DE UNA LLAMADA A ALGUIEN FAMILIAR.
CONTESTAR UNA LLAMADA O E-MAIL USANDO FÓRMULAS DE CORTESÍA EN EL CONTEXTO LABORAL.
DILIGENCIAR FORMULARIOS CON DATOS PERSONALES EN LA COTIDIANIDAD O EN CONTEXTOS LABORALES.
PRESENTARSE A UN GRUPO O A UN VISITANTE EN CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES.
INTERCAMBIAR INFORMACIÓN PERSONAL BÁSICA RELACIONADA CON EL NOMBRE, EDAD, NACIONALIDAD, LA PROCEDENCIA Y LUGAR DE RESIDENCIA PROPIA Y DE OTRAS PERSONAS, ESTADO CIVIL, HIJOS, OCUPACIÓN, ETC).
INTERCAMBIAR INFORMACIÓN ACERCA DE LA FAMILIA Y LOS INTERESES.
INTERCAMBIAR INFORMACIÓN SOBRE SU ESTADO DE ÁNIMO Y EL DE OTRAS PERSONAS.
EXPRESAR POSESIÓN Y PROPIEDAD DE LAS COSAS.
PREGUNTAR POR LA UBICACIÓN DE UN OBJETO.
PEDIR PRESTADO ALGO A ALGUIEN DE MANERA FORMAL E INFORMAL.
SOLICITAR AYUDA DE MANERA FORMAL E INFORMAL.
OFRECER AYUDA A ALGUIEN A TRAVÉS DEL USO DE FÓRMULAS DE CORTESÍA.
RESPONDER A PROPUESTAS DE AYUDA.
INDICAR SUS GUSTOS Y PREFERENCIAS EN UNA CONVERSACIÓN SIMPLE DE CARÁCTER SOCIAL.
SUGERIR A ALGUIEN UN SITIO O UN LUGAR PARA VISITAR.
RESPONDER A BUENAS Y MALAS NOTICIAS.
INTERCAMBIAR INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA RUTINA Y LAS ACTIVIDADES DEL FIN DE SEMANA, EXPRESANDO LA FRECUENCIA DE LAS MISMAS.
INTERCAMBIAR INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA RUTINA LABORAL Y DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.

DECIR LA HORA.
BRINDAR INFORMACIÓN ACERCA DE LA UBICACIÓN DE CIERTOS LUGARES EN UN PAÍS, CIUDAD, PUEBLO O ESPACIOS COMO UN EDIFICIO.
PREGUNTAR POR ARTÍCULOS EN UN ALMACÉN DE COMPRAS O SUPERMERCADO.
PREGUNTAR POR EL PRECIO, TALLAS Y COLORES DE ARTÍCULOS EN UN ALMACÉN.
INTERACTUAR CON CLIENTES A TRAVÉS DEL SALUDO Y LA PRESENTACIÓN PERSONAL.
DAR CONSEJOS SIMPLES DE SALUD Y SEGURIDAD.
COMPRENDER PALABRAS Y FRASES MUY SENCILLAS EN LETREROS, CATÁLOGOS O SIMILARES DE USO LABORAL COTIDIANO.
HABLAR DE LO QUE SE QUIERE HACER, O SE PREFERIRÍA HACER.
NEGAR ALGO DE FORMA CORDIAL.
RESPONDER A INVITACIONES.
AGRADECER A LA GENTE SEGÚN EL CONTEXTO Y EL INTERLOCUTOR.
USAR EXPRESIONES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA EN RESPUESTA A AGRADECIMIENTOS.
DISCULPARSE A TRAVÉS DEL USO DE EXPRESIONES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA.
RESPONDER A DISCULPAS PRESENTADAS A TRAVÉS DEL USO DE EXPRESIONES Y FÓRMULAS DE CORTESÍA.
HABLAR DE LO QUE ESTÁ OCURRIENDO EN EL MOMENTO.
EXPRESAR LO QUE OCURRIÓ O NO EN UN PUNTO ESPECÍFICO DEL PASADO.
CONTAR ACONTECIMIENTOS EN EL PASADO INDICANDO FECHAS.
REALIZAR UN PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN, QUE PERMITA REVISAR SU SABER, HACER Y SER DENTRO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN.
IDENTIFICAR LOS ACIERTOS Y DIFICULTADES PRESENTADOS EN CADA PUNTO DEL PROCESO DE APRENDIZAJE.
EVALUAR DE MANERA REFLEXIVA Y CRÍTICA LAS EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PRESENTADAS A LO LARGO DE LA FORMACIÓN.
PONER EN PRÁCTICA TÉCNICAS DE APRENDIZAJE O ACCIONES QUE LE PERMITAN MEJORAR O

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

GRAMÁTICA
PRONOMBRES PERSONALES
PRESENTE SIMPLE DE BE (AM, IS, ARE) Y ESTRUCTURACIÓN SINTÁCTICA (SUJETO / VERBO / COMPLEMENTO)
INTERROGACIÓN (YES/NO WH ESTRUCTURA)
ADJETIVOS POSESIVOS
ARTÍCULOS
DEMOSTRATIVOS (COMO PRONOMBRES Y ADJETIVOS)
SUSTANTIVOS PLURALES
SUSTANTIVOS CONTABLES Y NO CONTABLES
THERE IS, THERE ARE
PREPOSICIONES DE LUGAR
ADVERBIOS DE CANTIDAD: MANY, MUCH, A LOT (OF)
SOME Y ANY
ADJETIVOS DESPUÉS DEL VERBO BE, Y ANTES DE LOS SUSTANTIVOS
PRESENTE SIMPLE (VERBOS MÁS USADOS) Y ESTRUCTURACIÓN SINTÁCTICA (SUJETO / VERBO / COMPLEMENTO)
ADVERBIOS DE FRECUENCIA
PREPOSICIONES DE TIEMPO
PRESENTE CONTINUO: ACCIONES PRESENTES Y ESTRUCTURACIÓN SINTÁCTICA (SUJETO / VERBO / COMPLEMENTO)
CONECTORES SIMPLES: AND, OR, BUT
VERBO CAN (PERMISO, POSIBILIDAD, HABILIDAD)
VERBO WOULD (INVITACIONES)
VERBO SHOULD (RECOMENDAR UN SITIO O UN LUGAR)
VERBO SHOULD (HACER UNA RECOMENDACIÓN SENCILLA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO)
VERBOS QUE IMPLICAN EL INFINITIVO: HAVE TO, NEED TO, (WOULD) LIKE TO, WANT TO

AUXILIARES + SIN CONTRACCIONES (I WOULD)
POSESIVOS CON 'S'
PRONOMBRES SUJETO Y OBJETO
PRONOMBRES INDEFINIDOS
PASADO SIMPLE (REGULAR E IRREGULAR) Y ESTRUCTURACIÓN SINTÁCTICA (SUJETO / VERBO / COMPLEMENTO)
USED TO

VOCABULARIO
SALUDOS
FÓRMULAS DE CORTESÍA
INFORMACIÓN PERSONAL (DATOS)
NÚMEROS
EL ALFABETO
COLORES, FORMAS Y TEXTURAS
TRABAJOS Y OCUPACIONES
PAÍSES, NACIONALIDADES, IDIOMAS
MIEMBROS DE LA FAMILIA
OBJETOS DEL AMBIENTE DE APRENDIZAJE
ELEMENTOS PERSONALES, POSESIONES
ELEMENTOS DE SU ENTORNO LABORAL
ADJETIVOS PARA DESCRIBIR PERSONAS, COSAS Y LUGARES
ADJETIVOS PARA DEFINIR LA PERSONALIDAD DE ALGUIEN
SENTIMIENTOS, SENSACIONES
ACTIVIDADES COTIDIANAS
EL COMER Y LAS HORAS DE COMIDA
HORAS DEL DÍA, DÍAS, MESES, ESTACIONES
ACTIVIDADES PARA EL TIEMPO LIBRE
DEPORTES Y EJERCICIO
PROGRAMAS DE TELEVISIÓN, PELÍCULAS, LIBROS
GUSTOS Y PREFERENCIAS (AFICIONES, INTERESES, DEPORTES, MÚSICA, PELÍCULAS, TELEVISIÓN, LIBROS)
EXPRESIONES PARA RESPONDER A BUENAS Y MALAS NOTICIAS (AWESOME, NO KIDDING! REALLY?)
LUGARES, ATRACCIONES EN UN PUEBLO O CIUDAD (FESTIVOS, ACTIVIDADES TURÍSTICAS, COMIDAS Y BEBIDAS)
EL CLIMA
ALMACENES Y PLAN DE COMPRAS
VESTUARIO Y ACCESORIOS
ADVERBIOS DE TIEMPO PASADO (YESTERDAY, LAST, AGO)

PRONUNCIACIÓN
VOCALES A E I
ENTONACIÓN
TERMINACIÓN DE LAS PALABRAS POR S (PLURAL, POSESIVOS, TERCERA PERSONA DEL SINGULAR)
ACENTUACIÓN DE PALABRAS
FONEMAS, PARES MÍNIMOS (SHIP/SHEEP, VET/BET, PULL/POOL, YET/JET)
REDUCCIÓN DE PRONUNCIACIÓN AUXILIARES COMO EN: DO YOU / DID YOU / WOULD YOU)
ACENTO EN UNA FRASE (PALABRAS DE CONTENIDO Y FUNCIONALES)
PALABRAS SIN ACENTO (DÉBILES) (AUXILIARES, PRONOMBRES, POSESIVOS, ARTÍCULOS, PREPOSICIONES, CONJUNCIONES, FORMA DEL INFINITIVO TO)
ACENTO SIN MARCAR Y LA ENTONACIÓN EN LAS PREGUNTAS (ELEVADA / EN DESCENSO)
ENLACE CONSONANTE-VOCAL

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

COMPRENDE VOCABULARIO Y EXPRESIONES EN INGLÉS EN CONTEXTOS PERSONALES ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
COMPRENDE INFORMACIÓN BÁSICA EN TEXTOS EN INGLÉS ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
COMPLETA FORMULARIOS CON INFORMACIÓN PERSONAL UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN PERSONAL, EXPRESIONES DE SALUDO Y DEMÁS UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA JUNTO CON EL USO DE FÓRMULAS DE CORTESÍA.
BRINDA INFORMACIÓN ACERCA DE OBJETOS Y SUS CARACTERÍSTICAS.
EXPRESA EL QUEHACER DIARIO PERSONAL Y LABORAL UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
COMPRENDE RECOMENDACIONES SOBRE CONDUCTAS SEGURAS EN EL LUGAR DE TRABAJO, UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
EXPRESA GUSTOS, PREFERENCIAS Y ACTIVIDADES EN EL TIEMPO LIBRE UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
COMPRENDE NARRACIONES CORTAS ORALES Y ESCRITAS ACERCA DE SITUACIONES QUE OCURREN EN EL MOMENTO DE LA EXPRESIÓN, UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
EMPLEA LA ESTRUCTURA BÁSICA DEL INGLÉS (SUJETO + VERBO + COMPLEMENTO) EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS CORTOS ORALES Y ESCRITOS QUE CONTIENEN DESCRIPCIÓN U OPINIÓN ACERCA DE UN SITIO TURÍSTICO DE INTERÉS DE SU REGIÓN UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
COMPRENDE CONVERSACIONES CORTAS ACERCA DE EXPERIENCIAS PASADAS UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
EMPLEA LA ESTRUCTURA BÁSICA DEL INGLÉS (SUJETO + VERBO + COMPLEMENTO) EN LA ELABORACIÓN DE TEXTOS CORTOS ORALES Y ESCRITOS EN PASADO SIMPLE QUE CONTIENEN INFORMACIÓN PERSONAL DE SU HISTORIA DE VIDA Y DE OTROS.
ESTABLECE ACCIONES DE MEJORA CONTINUA PARA EL ALCANCE PROGRESIVO DE LOGROS COMUNICATIVOS EN INGLÉS ACORDE CON NIVEL PRINCIPIANTE.
PARTICIPA EN JUEGOS DE ROL GUIADOS O SITUACIONES SIMULADAS RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN PERSONAL, EXPRESIONES DE SALUDO Y DEMÁS UTILIZANDO VOCABULARIO Y GRAMÁTICA BÁSICA JUNTO CON EL USO DE FÓRMULAS DE CORTESÍA EN UN AMBIENTE LABORAL.
CONTESTA UNA LLAMADA O E-MAIL USANDO FÓRMULAS DE CORTESÍA EN EL CONTEXTO LABORAL.
COMPRENDE PALABRAS Y FRASES MUY SENCILLAS EN LETREROS, CATÁLOGOS O SIMILARES DE USO LABORAL COTIDIANO.
DA CONSEJOS SIMPLES DE SALUD Y SEGURIDAD.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL O LICENCIADO EN IDIOMAS O LENGUAS MODERNAS CON CERTIFICACIÓN DE DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS MÍNIMO EN NIVEL B2, DEMOSTRADO MEDIANTE EXAMEN INTERNACIONAL ACREDITADO DE ACUERDO CON MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA.

ALTERNATIVA 2: PROFESIONAL EN CUALQUIER ÁREA DE CONOCIMIENTO CON POSGRADO EN ENSEÑANZA DEL INGLÉS O AFINES Y CON CERTIFICACIÓN DE DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS MÍNIMO EN NIVEL B2, DEMOSTRADO MEDIANTE EXAMEN INTERNACIONAL ACREDITADO DE ACUERDO CON MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA.

CERTIFICACIONES DE DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS SEGÚN EL MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA:

FCE (FIRST CERTIFICATE IN ENGLISH) BEC (VANTAGE O HIGHER)
CELS (VANTAGE O HIGHER) IELTS (MÍNIMO 5,5)
ISE II (INTEGRATED SKILLS IN ENGLISH) TOEFL PBT(MÍNIMO 567)

TOEFL IBT (MÍNIMO 87)
BULATS (B2 EN TODAS LAS HABILIDADES) CAE (CERTIFICATE IN ADVANCED ENGLISH) CPE (CERTIFICATE OF PROFICIENCY IN ENGLISH)
APTIS (B2 EN TODAS LAS HABILIDADES

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO DOCE (12) MESES EN LA ORIENTACIÓN DE PROCESOS DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN EN EL IDIOMA INGLÉS MODALIDAD PRESENCIAL.
DEMOSTRAR ALTAS COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA Y LMS.
DOMINIO DEMOSTRADO EN OFIMÁTICA E INTERNET Y/O CIUDADANÍA DIGITAL.

4.8.3 Competencias:

DEMOSTRAR ALTAS COMPETENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN ACADÉMICA Y LMS.
DOMINIO DEMOSTRADO EN OFIMÁTICA E INTERNET Y/O CIUDADANÍA DIGITAL.
COMPETENCIAS METODOLÓGICAS PARA LA ORIENTACIÓN DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO Y EL DESARROLLO HUMANO.
HABILIDADES EN COMUNICACIÓN ESCRITA, SOLUCIÓN DE PROBLEMAS, PENSAMIENTO CRÍTICO, ENTENDIMIENTO INTERPERSONAL, TRABAJO EN EQUIPO Y COMPRENSIÓN LECTORA.
CREATIVO Y PROACTIVO.
PREFERIBLEMENTE: ESTAR CERTIFICADO EN EL CURSO DE INSTRUCTOR VIRTUAL VIGENTE, ESTABLECIDO POR LA DIRECCIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL DEL SENA Y/O CERTIFICADO RELACIONADO CON TUTORÍA VIRTUAL EXPEDIDO EN LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS.
PREFERIBLEMENTE: CONOCIMIENTO DE LA METODOLOGÍA DE FORMACIÓN DEL SENA.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210301098
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	MANEJO DE CAJA
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	144 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
1. REGISTRAR MOVIMIENTOS DE CAJA SEGÚN LA NATURALEZA DEL MISMO, NORMATIVA Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO. (48 HORAS / 1 CRÉDITO)
2. REALIZAR EL COBRO DE LOS SERVICIOS Y/O PRODUCTOS DEL HOTEL, DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS

ESTABLECIDAS EN LA EMPRESA. (96 HORAS / 2 CRÉDITOS)

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1
EFECTUAR OPERACIONES MATEMÁTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE LA CUENTA HUÉSPED.
CONOCER LAS POLÍTICAS DE MANEJO DE CAJA.
RECONOCER LA NORMATIVIDAD TRIBUTARIA PARA HUÉSPEDES NACIONALES Y EXTRANJEROS.
ACTUALIZAR DATOS DE LOS MOVIMIENTOS DE INGRESOS Y EGRESOS DE LOS CLIENTES.
VERIFICAR CONVENIOS ESPECIALES DE PAGO, CONSUMOS Y CARGOS.
CALCULAR LA CUENTA DEL CLIENTE.
ORGANIZAR LOS DOCUMENTOS DE CUENTAS CLIENTE.
AJUSTAR MOVIMIENTOS DE CUENTA.
GENERAR ESTADO DE CUENTA.
PRESENTAR LA CUENTA DE CLIENTE.
CERRAR CUENTA.
RA2
EJECUTAR PROCEDIMIENTOS DE REGISTRO DE PAGOS.
RECONOCER LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE LA MONEDA NACIONAL Y EXTRANJERA.
APLICAR REQUISITOS NORMATIVOS Y POLÍTICAS CAMBIARIAS.
RECONOCER LOS ELEMENTOS DE AUTENTICIDAD DE LOS MEDIOS DE PAGO.
CONVERTIR DIVISAS.
DOCUMENTAR EL CAMBIO DE DIVISAS
VERIFICAR AUTENTICIDAD DE TARJETAS DE CRÉDITO.
OPERAR DATAFONO.
VALIDAR ACEPTACIÓN DE CHEQUES.
PROCESAR CUENTAS COMPAÑÍA.
VALIDAR PAGO ELECTRÓNICO.
EMITIR PAZ Y SALVO AL HUÉSPED.
ELABORAR INFORME DE CAJA.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA1
OPERACIONES MATEMÁTICAS: SUMA, RESTA, MULTIPLICACIÓN, DIVISIÓN, REGLA DE TRES, PORCENTAJE.
POLÍTICAS DEL MANEJO DE CAJA: RESPONSABILIDADES, CUENTAS ELEVADAS, ANTICIPOS, PAGOS NO PRESENCIALES.
CUENTA HUÉSPED O CLIENTE: DEFINICIÓN, NATURALEZA DE LOS CARGOS, PROCEDIMIENTO PARA CONSUMOS, ABONOS, DEPÓSITOS, CASH ADVANCE Y PAID OUT, DOCUMENTOS DE SOPORTE.
NORMATIVIDAD TRIBUTARIA PARA HUÉSPEDES: IMPUESTO AL VALOR AGREGADO-IVA, IMPUESTO AL CONSUMO, TARIFA DE RENTAS SERVICIOS HOTELEROS, SEGURO HOTELERO.
FACTURACIÓN: PROCEDIMIENTO DE CIERRE DE FACTURA, NORMATIVA.
RA2
FORMAS DE PAGO: DEFINICIÓN, PROCEDIMIENTO DE REGISTRO.
MONEDA NACIONAL: ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE BILLETES Y MONEDAS, POLÍTICAS DE MANEJO.
DIVISAS: ELEMENTOS DE SEGURIDAD DE BILLETES Y MONEDAS, NORMATIVA, TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS CAMBIARIOS ESTATALES Y ORGANIZACIONALES.
TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE SEGURIDAD, PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN DEL DATAFONO, POLÍTICAS DE ACEPTACIÓN.
CHEQUES: DEFINICIÓN, TIPOS, COMPONENTES, ELEMENTOS DE SEGURIDAD, POLÍTICAS DE ACEPTACIÓN.
CUENTAS COMPAÑÍA: DEFINICIÓN, CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
PAGO ELECTRÓNICO: CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO DE CONFIRMACIÓN Y MANEJO.
PAGOS NO PRESENCIALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO DE MANEJO.
PAZ Y SALVO: DEFINICIÓN, TRÁMITE DE OBTENCIÓN.

CIERRE DE CAJA: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, INFORME DE CAJA, ARQUEO DE CAJA.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1
CLASIFICA LOS MOVIMIENTOS DE CAJA CON BASE EN SU NATURALEZA.
DIFERENCIA LOS MOVIMIENTOS DE CAJA SEGÚN CARACTERÍSTICAS Y AFECTACIÓN EN LA CUENTA DEL CLIENTE.
APLICA NORMATIVA TRIBUTARIA DE ACUERDO CON TIPO DE HUÉSPED Y DE ESTABLECIMIENTO.
OBTIENE ESTADO DE CUENTA CON BASE EN LA NORMATIVA Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ELABORA LA FACTURA DEL CLIENTE SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y NORMATIVA.
RA2
ACEPTA MEDIOS DE PAGO SEGÚN TIPO, POLÍTICA Y NORMATIVA.
RECIBE DIVISAS SEGÚN PROCEDIMIENTO Y TASA DE CAMBIO.
REGISTRA PAGO DE CUENTAS DE ACUERDO CON FORMA Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
GESTIONA PAZ Y SALVO DE HUÉSPED SEGÚN POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
EFECTÚA INFORME DE CAJA SEGÚN ARQUEO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REPORTA VALORES SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL EN EL ÁREA DE LA HOTELERÍA.
ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EL ÁREA DE HOTELERÍA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA O DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201528

4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	RAZONAMIENTO CUANTITATIVO
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON EL PROBLEMA PLANTEADO
2. PLANTEAR PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.
1. IDENTIFICAR MODELOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL PROBLEMA PLANTEADO EN CONTEXTOS SOCIALES Y PRODUCTIVOS.
3. RESOLVER PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

PLANTEAR ECUACIONES
PLANTEAR SISTEMAS DE ECUACIONES
ESTABLECER RELACIONES DE PROPORCIONALIDAD ENTRE VARIABLES
APLICAR CRITERIOS DE SEMEJANZA Y CONGRUENCIA DE FIGURAS.
APLICAR LOS TEOREMAS DE THALES Y PITÁGORAS.
REPRESENTAR FUNCIONES EN EL PLANO CARTESIANO.
REALIZAR OPERACIONES CON NÚMEROS REALES Y CON NÚMEROS COMPLEJOS
CALCULAR PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES
REALIZAR TRANSFORMACIONES GEOMÉTRICAS EN EL PLANO.
REALIZAR CONVERSIONES DE UNIDADES DE MEDIDA.
RESOLVER ECUACIONES DE PRIMER Y SEGUNDO GRADO.
RESOLVER SISTEMAS DE ECUACIONES.
CONSTRUIR GRÁFICOS ESTADÍSTICOS
CALCULAR ELEMENTOS DE FUNCIONES
COMPROBAR LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS
VERIFICAR LA SOLUCIÓN DE UNA ECUACIÓN
DETERMINAR ERRORES DE CÁLCULOS
USAR HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES BÁSICAS PARA CÁLCULOS

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

NÚMEROS REALES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES (FRACCIONES, RAZONES, DECIMALES, PORCENTAJES) Y PROPIEDADES.
NÚMEROS COMPLEJOS: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y OPERACIONES
OPERACIONES ARITMÉTICAS: PROPIEDADES Y ORDEN DE LAS OPERACIONES.
PROPORCIONALIDAD DIRECTA E INVERSA: CONCEPTO Y REGLA DE TRES
GEOMETRÍA: CONCEPTOS, POLÍGONOS, LA CIRCUNFERENCIAS Y SÓLIDOS
TRIGONOMETRÍA: CONCEPTOS, RAZONES, TEOREMAS Y APLICACIONES
ECUACIONES: MÉTODOS DE SOLUCIÓN
SISTEMAS DE ECUACIONES: CONCEPTO, TIPOS Y MÉTODOS DE SOLUCIÓN.
FUNCIONES: CONCEPTO, REPRESENTACIONES Y TIPOS (POLINÓMICAS, EXPONENCIALES, TRIGONOMÉTRICAS, ETC.)
ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA: MEDIDAS DE CENTRALIDAD (MEDIA, MODA Y MEDIANA) Y MEDIDAS DE

(VARIANZA Y DESVIACIÓN ESTÁNDAR.
GRÁFICOS ESTADÍSTICOS: DIAGRAMA DE BARRAS, CIRCULAR, PICTOGRAMAS Y SERIES
TEOREMA DE PITÁGORAS Y THALES: CONCEPTO Y APLICACIONES
CONVERSIÓN DE UNIDADES Y SISTEMA DE MEDIDAS.
SEMEJANZA Y CONGRUENCIA DE SUPERFICIES Y CUERPOS.
TRANSFORMACIONES SOBRE POLÍGONOS: RÍGIDAS (TRASLACIONES, ROTACIONES, REFLEXIONES) Y HOMOTECIAS (AMPLIACIONES Y REDUCCIONES).
DERIVADA E INTEGRAL DE UNA FUNCIÓN: CONCEPTO Y REGLAS
HOJAS DE CÁLCULO: CONCEPTO, SINTAXIS Y APLICACIONES.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

PRESENTA LA RELACIÓN ENTRE DOS CANTIDADES O VARIABLES SEGÚN LOS FUNDAMENTOS MATEMÁTICOS
DEFINE EL PROBLEMA A RESOLVER DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE SU ENTORNO.
PLANTEA ECUACIONES O SISTEMAS DE ECUACIONES DE ACUERDO CON LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES
PRESENTA SOLUCIÓN A PROBLEMAS MEDIANTE FIGURAS GEOMÉTRICAS
APLICA PROCEDIMIENTOS ARITMÉTICOS Y ALGEBRAICOS SEGÚN EL PROBLEMA PLANTEADO
RESUELVE ECUACIONES O SISTEMAS DE ECUACIONES DE ACUERDO CON PRINCIPIOS MATEMÁTICOS
CALCULA PERÍMETROS, ÁREAS Y VOLÚMENES DE ACUERDO CON LOS ELEMENTOS DE LA FIGURA GEOMÉTRICA
REALIZA CONVERSIONES SEGÚN LAS EQUIVALENCIAS ENTRE SISTEMAS DE MEDIDA.
REPRESENTA CONJUNTO DE DATOS DE ACUERDO CON LA VARIABLE ESTADÍSTICA.
SELECCIONA LAS HERRAMIENTAS COMPUTACIONALES PARA LA VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS MATEMÁTICOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL O LICENCIADO EN MATEMÁTICAS.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 24 MESES DE EXPERIENCIA EN DOCENCIA

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA

4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Registrar huésped de acuerdo con procedimiento y normativa técnica
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260201066
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	REGISTRO DE HUÉSPEDES
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	384 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
1. REALIZAR CHECK IN AL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)
3. ATENDER EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS DE RECEPCIÓN HOTELERA EMPLEADO ESTRUCTURAS GRAMATICALES Y LENGUAJE TÉCNICO PROPIOS DE ESTE IDIOMA. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)
2. BRINDAR INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO SEGÚN EL CONTEXTO LOCAL. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)
4. LEGALIZAR SALIDA DEL HUÉSPED CONFORME CON PROTOCOLOS DE SERVICIO, NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES. (96 HORAS/ 2 CRÉDITOS)

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DEL ÁREA DE RECEPCIÓN.
DESCRIBIR LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE RECEPCIÓN.
TIPIFICAR HUÉSPEDES.
RECONOCER LOS PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL CONTRATO DE HOSPEDAJE.
ALISTAR LOS COMPONENTES DEL SERVICIO DE RECEPCIÓN.
EXPLICAR PRINCIPIOS NORMATIVOS DEL SECTOR HOTELERO Y TURÍSTICO PARA NACIONALES Y EXTRANJEROS.
RECONOCER LOS DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN LEGALMENTE ACEPTADOS.
EFECTUAR PROCEDIMIENTOS DE CHECK IN.
GENERAR REPORTES DEL INGRESO DE HUÉSPEDES.
RA2
RECONOCER LOS COMPONENTES DEL SECTOR TURÍSTICO.
RECONOCER ATRACTIVOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS DEL TERRITORIO.
RECOPILAR INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL ENTORNO LOCAL.
RECOMENDAR LA VISITA A ATRACTIVOS TURÍSTICOS LOCALES.
INFORMA SOBRE ASPECTOS TURÍSTICOS Y CULTURALES DEL DESTINO
OFRECER AL CLIENTE SERVICIOS TURÍSTICOS Y CONEXOS DEL DESTINO.
DAR ORIENTACIONES DE UBICACIÓN, HORARIO Y TRANSPORTE.
INDICAR PRECAUCIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD DEL ENTORNO.
RA3
IDENTIFICAR LOS TIPOS Y CATEGORÍAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
RECONOCER LAS ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
CARACTERIZAR CARGOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.

CLASIFICAR FUNCIONES DEL PERSONAL.
EXPLICAR EN IDIOMA INGLÉS LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO.
DESCRIBIR EN LENGUA INGLESA LOS TIPOS DE HABITACIONES.
EXPLICAR EN INGLÉS LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS PLANES HOTELEROS.
EXPONER EN LENGUA INGLESA LAS OPCIONES DE ALOJAMIENTO Y SERVICIOS.
DELETREAR EN INGLES CÓDIGOS Y ABREVIATURAS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.
DESCRIBIR EN IDIOMA INGLÉS TARIFAS DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS.
RECONOCER EL ALFABETO DE LA LENGUA INGLESA.
DELETREAR EN INGLES NOMBRES Y APELLIDOS.
SOLICITAR EN INGLÉS DATOS PERSONALES Y DOCUMENTOS LEGALES DE IDENTIFICACIÓN Y PAGO.
DISCUTIR EN LENGUA INGLESA LOS RANGOS DE ESTADÍA.
DESCRIBIR RUTINAS DEL SERVICIO DEL ESTABLECIMIENTO.
ORIENTAR AL HUÉSPED EN IDIOMA INGLES LA UBICACIÓN, HORARIOS Y REGLAMENTOS DEL ESTABLECIMIENTO.
DESCRIBIR EN LENGUA INGLESA LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS HOTELEROS.
PROPORCIONAR INSTRUCCIONES EN INGLÉS PARA EL USO DE LOS SERVICIOS HOTELEROS.
PRESENTAR DISPONIBILIDAD HORARIA DE CADA ÁREA DEL ESTABLECIMIENTO.
RA4
ANALIZAR LA INFORMACIÓN DE SALIDA DEL HUÉSPED.
MANEJAR SITUACIONES ESPECIALES EN EL CHEKC OUT.
VERIFICAR INVENTARIOS DE LA HABITACIÓN.
REGISTRAR LA ENTREGA DE LA HABITACIÓN.
OFRECER SERVICIOS DE POSTVENTA AL HUÉSPED.
REGISTRAR QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA1
RECEPCIÓN HOTELERA: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL ÁREA, FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, PERFIL DE CARGOS, RELACIONES CON OTROS DEPARTAMENTOS DEL HOTEL.
HUÉSPED: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS,
REGISTRO HOTELERO: NATURALEZA JURÍDICA, COMPONENTES, OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL HOTELERO, OBLIGACIONES Y DERECHOS DEL HUÉSPED.
CHECK-IN: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE ENTRADA (RESERVAS DEL DÍA, DISPONIBILIDAD, INFORME DE OCUPACIÓN), NORMATIVA DE PREVENCIÓN DE EXPLOTACIÓN SEXUAL COMERCIAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES, DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN LEGALMENTE ACEPTADOS Y CARACTERÍSTICAS, NORMATIVA APLICABLE PARA NACIONALES Y EXTRANJEROS, CRITERIOS DE ASIGNACIÓN DE HABITACIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA HUÉSPEDES INDIVIDUALES, GRUPOS Y EXTRANJEROS, REPORTES (ENTREGA DE TURNO, BITÁCORAS)
PROTOCOLO INTERNO: PORTE DEL UNIFORME, PRESENTACIÓN PERSONAL, TRATO CON EL HUÉSPED Y USO DE ÁREAS DEL HOTEL.
RA2
TURISMO: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, SISTEMA TURÍSTICO, CADENA DE VALOR.
ATRACTIVO TURÍSTICO: DEFINICIÓN, CLASIFICACIÓN, BIENES Y RECURSOS, ZONAS TURÍSTICAS, CARACTERÍSTICAS, IMPORTANCIA, UBICACIÓN, HORARIOS Y TARIFAS, RECOMENDACIONES PARA LA VISITA Y DE SEGURIDAD.
FUENTES DE INFORMACIÓN: CALIDAD, TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN, CLASIFICACIÓN Y VALIDACIÓN.
UBICACIÓN ESPACIAL: CONCEPTO, PUNTOS CARDINALES, TÉCNICAS DE UBICACIÓN Y ORIENTACIÓN, PUNTOS DE REFERENCIACIÓN EN EL DESTINO, MAPAS TURÍSTICOS.
RA3
JOBS AND PROFESSIONS IN THE TOURISTIC SECTOR.
LODGING: CLASS, CATEGORY, TYPES, CHARACTERISTICS, GEOGRAPHICAL LOCATIONS, HOTEL AREAS.
ORGANIZATIONAL STRUCTURE: ORGANIGRAM, CHARGE, FUNCTIONS, RESPONSABILITIES, PROFILES.
SERVICES: TYPES, REGULAR CONDITIONS OF USE, PAYMENT CONDITIONS, SCHEDULE.

ACCOMODATION PLANS: COD, ABBREVIATIONS.
SEASONS (HIGH- LOW).
RATES: CONCEPT, PLANS, BUNDLES, DISCOUNTS.
COMPARATIVE-SUPERLATIVE.
SPELLING NAMES, SURNAMES AND TITLES.
NUMBERS: CARDINAL AND ORDINAL.
MATHEMATICAL EXPRESSIONS.
RESERVATION: CATEGORIES, CONDITIONS, FEES, CANCELLATION POLICIES.
SIMPLE PRESENT.
PERSONAL INFORMATION: COUNTRIES AND NATIONALITIES, DOCUMENTS, ADDRESS, TELEPHONE NUMBER, PURPOSE OF TRIP, CREDIT CARD NUMBER, E-MAIL, SCHEDULES, MARITAL STATUS.
DATES: IN -OUT, BIRTHDAY.
TYPES OF CLIENTS.
SPECIAL REQUIREMENTS.
PROBLEMS AND COMPLAINTS.
HOTEL AREAS: FURNITURE & ELECTRONIC DEVICES.
DEMONSTRATIVES.
DESCRIPTIVE ADJECTIVES FOR PLACES.
IMPERATIVES FOR BASIC INSTRUCTIONS.
TIMETABLES.
HOTEL AREAS: FURNITURE & ELECTRONIC DEVICES.
DEMONSTRATIVES.
DESCRIPTIVE ADJECTIVES FOR PLACES.
IMPERATIVES FOR BASIC INSTRUCTIONS.
TIMETABLES.
RA4
CHECK OUT: DEFINICIÓN, ELEMENTOS DE SALIDA (HORARIOS, ENTREGA DE LA HABITACIÓN, LLAVES), PROCEDIMIENTO DE RECIBO DE HABITACIÓN, PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA HUÉSPEDES INDIVIDUALES, GRUPOS Y EXTRANJEROS, SITUACIONES ESPECIALES EN EL MOMENTO DEL CHECK OUT (FALTANTES, DAÑOS, CARENCIA DE MEDIOS DE PAGO), EVALUACIÓN DEL SERVICIO, REPORTES.
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO DE

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

VERIFICA DOCUMENTOS DE IDENTIFICACIÓN SEGÚN NACIONALIDAD DEL HUÉSPED.
REGISTRA HUÉSPEDES SEGÚN TIPO Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
REPORTA INFORMACIÓN DE HUÉSPEDES SEGÚN PROCEDIMIENTO Y NORMATIVA.
RA2
IDENTIFICA EL ENTORNO TURÍSTICO DEL TERRITORIO DE ACUERDO CON SUS ATRACTIVOS Y LA CADENA DE VALOR.
CLASIFICA INFORMACIÓN TURÍSTICA SEGÚN TIPOLOGÍA DE TURISMO.
COMUNICA INFORMACIÓN TURÍSTICA Y GENERAL DEL DESTINO APLICANDO PROTOCOLOS DE SERVICIO.
RA3
DESCRIBE EN LENGUA INGLESA LOS TIPOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CONFORME CON SUS CARACTERÍSTICAS Y UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL MISMO
RELACIONA EN IDIOMA INGLÉS LOS CARGOS DE ACUERDO CON FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL MISMO.
DESCRIBE EN LENGUA INGLESA PERFILES DE CARGO SEGÚN PROFESIÓN Y EXPERIENCIA.
PRESENTA EN IDIOMA INGLÉS LOS SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON LA NECESIDAD DEL CLIENTE.
OFRECE EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS CON BASE EN TEMPORADAS, CARACTERÍSTICAS DE ESTOS Y CONDICIONES DE RESERVACIÓN.
PROPONE EN IDIOMA INGLÉS ALTERNATIVAS DE SERVICIOS DE ACUERDO CON TEMPORADAS Y TARIFAS.
NOMBRA EN EL IDIOMA INGLÉS VALORES DE ACUERDO CON LAS REGLAS DE CONSTRUCCIÓN DE LOS MISMOS.

LA FONÉTICA DEL IDIOMA.
REALIZA PROCESO DE CHECK IN CON BASE EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL CLIENTE EN LENGUA INGLESA.
ENTABLA UN DIÁLOGO EN LENGUA INGLESA PARA EL REGISTRO DEL HUÉSPED DE ACUERDO CON FORMATO ESTABLECIDO.
ATIENDE LOS REQUERIMIENTOS ESPECIALES DEL CLIENTE SEGÚN LA DISPONIBILIDAD DEL ESTABLECIMIENTO.
EXPLICA LAS RUTINAS DEL SERVICIO EN LENGUA INGLESA SEGÚN EL TIEMPO GRAMATICAL ESPECÍFICO.
DESCRIBE EN INGLÉS LAS ACTIVIDADES EN LAS ÁREAS DEL HOTEL DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
ELABORA FOLLETOS INFORMATIVOS EN LENGUA INGLESA DE LAS ÁREAS DEL ESTABLECIMIENTO SEGÚN LA ESTRUCTURA GRAMATICAL PARA EL MODO IMPERATIVO.
EXPLICA EN INGLÉS EL PROTOCOLO DE USO DE ÁREAS Y SERVICIOS EMPLEANDO ADJETIVOS DESCRIPTIVOS.
PRESENTA EN LENGUA INGLESA CUADRO INFORMATIVO DE HORARIOS Y ACTIVIDADES DISPONIBLES EN LA OFERTA DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO.
RA4
REALIZA EL CHECK OUT DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
MANEJA SITUACIONES ESPECIALES EN EL CHECK OUT DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y PROTOCOLOS.
EVALÚA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE SEGÚN POLÍTICAS DE LA EMPRESA.
REPORTA LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES DE ACUERDO CON LAS

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

INSTRUCTOR 1
ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL EN EL ÁREA DE HOTELERÍA.
ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EN EL ÁREA DE HOTELERÍA.

INSTRUCTOR 2
PROFESIONAL O LICENCIADO EN IDIOMAS O LENGUAS MODERNAS CON CERTIFICACIÓN DE DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS MÍNIMO EN NIVEL B2, DEMOSTRADO MEDIANTE EXAMEN INTERNACIONAL ACREDITADO DE ACUERDO CON MARCO COMÚN EUROPEO DE REFERENCIA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

INSTRUCTOR 1: MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA O DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

INSTRUCTOR 2: MÍNIMO DOCE (12) MESES EN LA ORIENTACIÓN DE PROCESOS DE FORMACIÓN EN EL IDIOMA INGLÉS MODALIDAD PRESENCIAL. ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMAS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.

MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Reservar servicios de acuerdo con procedimiento técnico
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260201067
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	RESERVA DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	192 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
1. OFRECER SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON PORTAFOLIO, TIPO DE HOTEL Y PROTOCOLOS. (48 HORAS/ 1 CRÉDITO)
3. OPERAR SOFTWARE HOTELERO DE ACUERDO CON MANUALES DE OPERACIÓN Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS(96 HORAS/ 2 CRÉDITO)
2. RESERVAR HABITACIONES Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, LA DISPONIBILIDAD Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO. (48 HORAS/ 1 CRÉDITO)

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1
IDENTIFICAR LOS TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
RELACIONAR LAS ÁREAS FUNCIONALES DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE CON EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
IDENTIFICAR FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL ÁREA DE RESERVAS.
RECONOCER LOS SERVICIOS Y ÁREAS FÍSICAS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
DISTINGUIR TIPOS DE HABITACIONES.
DIFERENCIAR TIPOS DE TARIFA, PLANES HOTELEROS Y DESCUENTOS.
CONOCER LA ESTRUCTURA EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
DESCRIBIR SERVICIOS HOTELEROS Y TURÍSTICOS INCLUIDOS EN EL PORTAFOLIO.
DIFERENCIAR LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
APLICAR PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE.
DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFECTIVA.
RECONOCER LOS TIPOS DE CLIENTES.
DETERMINAR LAS NECESIDADES Y REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
PRESENTAR EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
INFORMAR TARIFAS, PLANES Y DESCUENTOS.
REVISAR LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES Y SERVICIOS.

UTILIZAR HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL DE DISPONIBILIDAD.
IDENTIFICAR TIPOS Y ESTADOS DE LA RESERVA.
USAR TÉCNICAS DE NEGOCIACIÓN.
ELABORAR LA COTIZACIÓN DE SERVICIOS.
REALIZAR DIÁLOGOS DE VENTA PARA LA NEGOCIACIÓN.
APLICAR TÉCNICAS DE VENTA.
SOLICITAR GARANTÍA DE RESERVA.
RA2
CORROBORAR LA VENTA DEL SERVICIO.
VALIDAR LA GARANTÍA DE LA RESERVA.
IDENTIFICAR CANAL DE RESERVA.
ESTABLECER DISPONIBILIDAD DE HABITACIÓN Y SERVICIOS.
UTILIZAR LAS CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN DE RESERVAS.
EFECTUAR PROCEDIMIENTO DE RESERVA, CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN O ANULACIÓN.
INFORMAR CONDICIONES Y POLÍTICAS DE RESERVAS.
RA3
CONOCER LAS CARACTERÍSTICAS DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
IDENTIFICAR LOS MÓDULOS OPERACIONALES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
EJECUTAR LAS FUNCIONALIDADES DEL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE RESERVAS, REGISTRO Y CAJA.
VERIFICAR LA INFORMACIÓN INGRESADA EN EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
CUMPLIR CON LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA1
ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJES: DEFINICIÓN, HISTORIA Y EVOLUCIÓN, TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, NORMATIVA DE FORMALIZACIÓN, NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES HOTELERA.
ÁREA DE RESERVAS: FUNCIONES, SISTEMAS DE RESERVA CUALIDADES DEL PERSONAL DE RESERVAS
SERVICIOS TURÍSTICOS: DEFINICIÓN, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
HABITACIONES HOTELERAS: TIPO DE HABITACIONES, ACOMODACIÓN Y SERVICIOS, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN.
TARIFAS: DEFINICIÓN, TIPOS, PLANES, TEMPORADAS, DESCUENTOS, CRITERIOS DE APLICACIÓN, TÉCNICAS DE FIJACIÓN Y NEGOCIACIÓN, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN
PORTAFOLIO DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, ESTRUCTURA, TÉCNICAS DE INTERPRETACIÓN Y MANEJO.
SERVICIO AL CLIENTE: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES, TIPOS, CADENA DE VALOR, MOMENTOS DE VERDAD, IMPORTANCIA, POLÍTICA.
COMUNICACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, TÉCNICAS, COMUNICACIÓN EFECTIVA, CANALES DE COMUNICACIÓN, HABILIDADES COMUNICATIVAS.
CLIENTES, VIAJEROS, PASAJEROS Y USUARIOS DE SERVICIOS TURÍSTICOS: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, TEORÍA DE LAS NECESIDADES, REQUERIMIENTOS Y SOLICITUDES ESPECIALES, MOTIVACIONES DE COMPRA, HÁBITOS Y TENDENCIAS DE CONSUMO, INCIDENCIA DE LA CULTURA EN EL COMPORTAMIENTO.
RESERVAS: CONCEPTO, TIPOS, ESTADOS, COMPONENTES, CONTROL DE DISPONIBILIDAD, VOCABULARIO TÉCNICO, CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN, POLÍTICAS, HERRAMIENTAS DE VERIFICACIÓN Y CONTROL.
COTIZACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS Y PROCEDIMIENTO.
NEGOCIACIÓN: TIPOS, ETAPAS, TÉCNICAS.
VENTA: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, MANEJO DE OBJECIONES, CIERRE DE LA VENTA, POLÍTICAS.
RA2
CONVENCIONES PARA IDENTIFICACIÓN DE RESERVAS: ALFABETO AERONÁUTICO, CÓDIGOS AERONÁUTICOS.
CANALES DE RESERVA: DEFINICIÓN, TIPOS (TELEFÓNICA, CORREO ELECTRÓNICO, INTERNET, AGENCIAS DE VIAJES ON LINE, AGENCIAS DE VIAJES, SISTEMAS DE DISTRIBUCIÓN GLOBAL, SISTEMA CENTRAL DE RESERVA), VENTAJAS Y DESVENTAJAS.
GARANTÍA DE RESERVA: POLÍTICAS,

PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DE: RESERVA, CONFIRMACIÓN, MODIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y ANULACIÓN.
TRATAMIENTO DE LA RESERVA: CONDICIONES Y POLÍTICAS.
REPORTES: ROOMING LIST, WAITING LIST, FORECAST, OVERBOOKING, NO SHOW.
RA3
SOFTWARE HOTELERO: FUNCIONES, OPERACIONES, ROLES, CARACTERÍSTICAS, INSTRUCTIVOS, PROTOCOLOS, MANUAL DE USUARIO, MÓDULOS OPERACIONALES (RECEPCIÓN, RESERVA, REGISTRO, CAJA, HABITACIONES), BASES DE DATOS.
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: POLÍTICAS DE USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS, POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN PERSONAL.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1
CLASIFICA ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE SEGÚN SERVICIOS, TIPOLOGÍA Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
CARACTERIZA TARIFAS A PARTIR DEL TIPO DE HABITACIÓN Y EL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
DETALLA LOS SERVICIOS TURÍSTICOS OFRECIDOS POR EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE SEGÚN PORTAFOLIO DE SERVICIOS.
CARACTERIZA REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE CON BASE EN SUS NECESIDADES.
UTILIZA LOS CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE ACUERDO CON TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y LOS PROTOCOLOS DE SERVICIO.
VERIFICA LA DISPONIBILIDAD DE HABITACIONES Y SERVICIOS CON BASE EN HERRAMIENTAS, ESTADO DE RESERVAS Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
ASIGNA TARIFAS Y SERVICIOS SEGÚN NEGOCIACIÓN CON EL CLIENTE, PORTAFOLIO Y POLÍTICA DEL ESTABLECIMIENTO
COTIZA SERVICIOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE.
CIERRA LA VENTA DEL SERVICIO APLICANDO TÉCNICAS Y POLÍTICAS.
RA2
REGISTRA LA RESERVA DE ACUERDO CON DISPONIBILIDAD, PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y CONVENCIONES DE IDENTIFICACIÓN.
GENERA REPORTES DE RESERVAS SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO Y ESTADO.
CONFIRMA LA RESERVA CON BASE EN PROCEDIMIENTO TÉCNICO, CONDICIONES Y POLÍTICAS.

RA3
RESERVA SERVICIOS HOTELEROS EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
REGISTRA LA INFORMACIÓN DEL CLIENTE, EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
REGISTRA LAS GARANTÍAS QUE SOPORTAN LA RESERVA DE SERVICIOS, EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.
GENERA REPORTES DE LA OPERACIÓN, EMPLEANDO EL SOFTWARE DE GESTIÓN HOTELERA.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL EN EL ÁREA DE HOTELERÍA.
ALTERNATIVA 2: TECNÓLOGO EN EL ÁREA DE HOTELERÍA

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA O DEPARTAMENTO DE ALOJAMIENTO Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE, PARA TODAS LAS ALTERNATIVAS, CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	240201530
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	RESULTADO DE APRENDIZAJE DE LA INDUCCIÓN
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN

IDENTIFICAR LA DINÁMICA ORGANIZACIONAL DEL SENA Y EL ROL DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DE ACUERDO CON SU PROYECTO DE VIDA Y EL DESARROLLO PROFESIONAL.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR EL DESARROLLO HISTÓRICO DEL SENA
IDENTIFICAR LA IDENTIDAD CORPORATIVA DEL SENA
DESCRIBIR LOS ELEMENTOS QUE CONFORMAN LA IMAGEN CORPORATIVA DEL SENA
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA ENTIDAD
DESCRIBIR LAS NORMAS DE CONVIVENCIA QUE REGULAN EL COMPORTAMIENTO DEL APRENDIZ, DURANTE EL PROCESO DE FORMACIÓN
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL DEL SENA
DIFERENCIAR LAS CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

MISIÓN, VISIÓN, HISTORIA INSTITUCIONAL, OBJETIVOS DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL, PRINCIPIOS ÉTICOS, VALORES ÉTICOS Y PROCEDERES ÉTICOS.
ELEMENTOS DE LA IMAGEN INSTITUCIONAL: ESCUDO, BANDERA, LOGO SÍMBOLO, HIMNO, ESCARAPELAS.
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE SENA, POLÍTICAS DE BIENESTAR A APRENDICES Y NORMAS DE CONVIVENCIA INTERNA: ALTERNATIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA ETAPA PRODUCTIVA ETAPAS DE LA FORMACIÓN: TIPOLOGÍA, CARACTERÍSTICAS, PROCEDIMIENTO.

MANUAL DE CONVIVENCIA, NORMAS ESPECÍFICAS DE LOS CENTROS.
FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL: CONCEPTO, PRINCIPIOS Y CARACTERÍSTICAS.
TIPOS DE OFERTA DE PROGRAMAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y SUS CARACTERÍSTICAS.
TIPOS DE CERTIFICADO DE ACUERDO CON LA FORMACIÓN Y DURACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN.
DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL, CONCEPTO, TIPOS Y CARACTERÍSTICAS.
PROYECTO FORMATIVO: CONCEPTO, FASES ACTIVIDADES, DENOMINACIÓN, OBJETIVOS.
PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS: ESTRUCTURA, TIPOS DE EVIDENCIA, FORMATO, CONTENIDOS.
PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS SENA: TUTORIALES SENA: LMS, SOFIA PLUS, SISTEMA VIRTUAL DE APRENDICES (SVA), GESTIÓN CONTRATO DE APRENDIZAJE. CORREO MISENA.
PORTALES, REDES SOCIALES DE LA ENTIDAD.
RUTA DE FORMACIÓN: ETAPA LECTIVA, ETAPA PRÁCTICA (ALTERNATIVAS). DURACIÓN, CARACTERÍSTICAS, REQUISITOS, FORMATOS, COMPROMISOS, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO, PLAN DE MEJORA.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RECONOCE LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL Y LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS Y FORMATIVOS.
IDENTIFICA LOS COMPONENTES Y ESTRUCTURA DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL SEGÚN EL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y SU PERFIL COMO APRENDIZ DEL SENA
INCORPORA A SU PROYECTO DE VIDA LAS OPORTUNIDADES OFRECIDAS POR EL SENA

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE ESTA COMPETENCIA SE REQUIERE LA PARTICIPACIÓN DEL INSTRUCTOR TÉCNICO DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN, LOS INSTRUCTORES DE LAS COMPETENCIAS CLAVE Y TRANSVERSALES, EL PROFESIONAL DE DESARROLLO HUMANO, EQUIPO DE BIENESTAR Y LIDERAZGO AL APRENDIZ, RELACIONES CORPORATIVAS, ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA, COORDINADORES MISIONALES Y ACADÉMICOS EN COORDINACIÓN CON EL SUBDIRECTOR DE CENTRO

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA OBJETO DEL DESEMPEÑO

4.8.3 Competencias:

PRACTICAR PRINCIPIOS, VALORES Y PROCEDERES ÉTICOS DE ACUERDO CON EL CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL
DISPOSICIÓN AL CAMBIO.
HABILIDADES INVESTIGATIVAS.
MANEJO DE GRUPOS.
LIDERAZGO
COMUNICACIÓN EFICAZ Y ASERTIVA
DOMINIO LECTO-ESCRITURAL
DOMINIO ARGUMENTATIVO Y PROPOSITIVO
TRABAJO EN EQUIPO.
MANEJO DE LAS TIC
CONOCIMIENTO DE MANUAL DE IDENTIDAD CORPORATIVA SENA
CONOCIMIENTO DE LAS POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA EL APRENDIZ
CONOCIMIENTO DEL PROCESO GESTIÓN DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	999999999
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	864 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN ASUMIENDO ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

4.8.3 Competencias:

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220501046
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	USO DE HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. APLICAR FUNCIONALIDADES DE HERRAMIENTAS Y SERVICIOS TIC, DE ACUERDO CON MANUALES DE USO, PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y BUENAS PRÁCTICAS.
3. EVALUAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.
1. ALISTAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
4. OPTIMIZAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LA VERIFICACIÓN.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.
DISPONER EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET.
MANEJAR COMPUTADORES, PERIFÉRICOS, TABLETAS, EQUIPOS MÓVILES Y REPRODUCTORES DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.
APLICAR FUNCIONALIDADES DE SISTEMAS OPERATIVOS.
MANEJAR PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES, DIAGRAMACIÓN, BASES DE DATOS Y PROGRAMAS ESPECÍFICOS.
UTILIZAR MOTORES DE BÚSQUEDA, NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, LISTAS DE CORREOS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, GRUPOS DE NOTICIAS, TELEFONÍA IP, TELEVISIÓN IP, COMPRAR EN INTERNET, E-LEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE, REDES SOCIALES Y VIDEOCONFERENCIA POR INTERNET.
MANEJAR HERRAMIENTAS COLABORATIVAS EN INTERNET.
VALORAR RESULTADOS OBTENIDOS
APLICAR PROCESOS DE MEJORA

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

TECNOLOGÍA: CONCEPTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
HERRAMIENTAS TIC: CLASES, CARACTERÍSTICAS, USOS
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN: CONCEPTO, COMPONENTES, CARACTERÍSTICAS, CLASIFICACIÓN, USOS, TENDENCIAS.
EQUIPOS Y PERIFÉRICOS TIC:
COMPUTADOR: CONCEPTO, ARQUITECTURA, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
PERIFÉRICOS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, FUNCIONAMIENTO.
OTROS (TABLETAS, EQUIPOS MÓVILES, REPRODUCTORES DE MEDIOS ELECTRÓNICOS): CONCEPTO, FUNCIONAMIENTO, TIPOS, CARACTERÍSTICAS.
REDES DE DATOS: CONCEPTO, CONECTIVIDAD, TIPOS, CARACTERÍSTICAS, USOS, SERVICIOS.
SOFTWARE: CONCEPTO, HERRAMIENTAS, FUNCIONES, PROPIEDADES.
SISTEMAS Y COMUNICACIÓN PARA EMPRESAS HOTELERAS.
PÁGINAS WEB, BUSCADORES, OTAS, SISTEMAS DE GEORREFERENCIACIÓN, GDS
SOFTWARE DE SISTEMA (SISTEMA OPERATIVO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
SOFTWARE DE APLICACIÓN (PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, PROGRAMA DE PRESENTACIÓN, BASE DE DATOS, DIAGRAMACIÓN, SOFTWARE ESPECÍFICO): CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
SOFTWARE DE DESARROLLO: CONCEPTO, CLASES, FUNCIONES, CARACTERÍSTICAS, USOS.
INTERNET: DEFINICIÓN, HISTORIA, EVOLUCIÓN, ARQUITECTURA, UTILIDADES.
CONEXIÓN: TIPOS, CONFIGURACIÓN, CARACTERÍSTICAS.
HERRAMIENTAS COLABORATIVAS.
SERVICIOS DE INTERNET: (NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, BÚSQUEDAS, LISTAS DE CORREOS, GRUPOS DE NOTICIAS, CHATS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, REDES SOCIALES, INTERCAMBIO DE ARCHIVOS P2P, TELEFONÍA VOIP, TELEVISIÓN IPTV, COMPRAR EN INTERNET, E-LEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE): CONCEPTO, REQUERIMIENTOS, TIPOS, UTILIDADES, APLICACIONES, VENTAJAS, DESVENTAJAS.
VERIFICACIÓN DE RESULTADOS: OBJETO, TÉCNICAS.
OPTIMIZACIÓN: DEFINICIÓN, OBJETO, IMPLEMENTACIÓN.
SERVICIOS DE INTERNET: MOTORES DE BÚSQUEDA, NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, LISTAS DE CORREOS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, GRUPOS DE NOTICIAS, TELEFONÍA IP, TELEVISIÓN IP, COMPRAR EN INTERNET, E-LEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE, REDES SOCIALES Y VIDEOCONFERENCIA POR INTERNET.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE USO.
COMPARA EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS.
ESCOGE EQUIPOS TIC, TIPOS DE SOFTWARE Y SERVICIOS DE INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y CARACTERÍSTICAS.
MANEJA COMPUTADORES, TABLETAS, CELULARES Y OTROS EQUIPOS TIC, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE LOS MISMOS.
APLICA FUNCIONALIDADES DE SISTEMAS OPERATIVOS, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS DEL EQUIPO.
MANEJA PROCESADOR DE TEXTO, HOJA DE CÁLCULO, SOFTWARE PARA PRESENTACIONES, DIAGRAMACIÓN, BASES DE DATOS Y SOFTWARE ESPECÍFICO, DE ACUERDO CON LAS FUNCIONALIDADES DE CADA PROGRAMA Y LAS NECESIDADES DE MANEJO DE LA INFORMACIÓN.
UTILIZA MOTORES DE BÚSQUEDA, NAVEGACIÓN, CORREO ELECTRÓNICO, TRANSFERENCIA DE ARCHIVOS, CHAT, LISTAS DE CORREOS, BLOGS, WIKIS, FOROS WEB, SPACES, GRUPOS DE NOTICIAS, TELEFONÍA IP, TELEVISIÓN IP, COMPRAR EN INTERNET, E-DEARNING, MARKETING DIGITAL, TRABAJO COLABORATIVO, COMPUTACIÓN EN LA NUBE, REDES SOCIALES Y VIDEOCONFERENCIA POR INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.
PARTICIPA EN REDES SOCIALES, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE COMUNICACIÓN.
MANEJA HERRAMIENTAS COLABORATIVAS EN INTERNET, DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL EQUIPO

TRABAJO.
COMPRUEBA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS EQUIPOS, PRODUCTOS O SERVICIOS OBTENIDOS CON EL USO DE HERRAMIENTAS TIC, DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS ESPERADOS.
APLICA PROCESOS DE MEJORA A LOS PRODUCTOS, DE ACUERDO CON LAS COMPROBACIONES REALIZADAS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

TECNÓLOGO O PROFESIONAL EN LAS ÁREAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO VEINTICUATRO (24) MESES DE VINCULACIÓN EN EL ÁREA DE FORMACIÓN Y DOCE (12) MESES EN EL DESARROLLO DE PROCESOS PEDAGÓGICOS. ADICIONALMENTE CERTIFICAR CURSOS DE FORMACIÓN EN PEDAGOGÍA DE MÍNIMO 40 HORAS O PRESENTAR CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL VIGENTE EN ORIENTACIÓN DE PROCESOS FORMATIVOS PRESENCIALES.

4.8.3 Competencias:

PLANEAR ACTIVIDADES DE FORMACIÓN PROFESIONAL.
TRABAJAR EN EQUIPO Y COLABORAR CON LOS DEMÁS AGENTES EDUCATIVOS DE LA ENTIDAD.
REALIZAR ACCIONES QUE CONLLEVEN AL APRENDIZAJE CONTINUO.
APLICAR TECNOLOGÍAS E IDEAS NOVEDOSAS BASADAS EN LA CREATIVIDAD E INNOVACIÓN.
TENER CONDICIONES Y ADAPTABILIDAD AL CAMBIO.
EJERCER LIDERAZGO DE GRUPOS DE TRABAJO.
TOMAR DECISIONES.
MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS A LA FORMACIÓN.

4.9 MATERIALES DE FORMACIÓN

Tipo Material	Descripción del Material	Codificación ORIONS	Unidades	Cantidad

4.10 REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS PARA LA COMPETENCIA DE FORMACIÓN

6. CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA

Autor	MARTHA ISABEL RINCON BAEZ	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	17/10/2019
Autor	MARTHA ISABEL RINCON BAEZ	APROBAR ANALISIS	CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	22/10/2019
Autor	RUBEN DARIO ROJAS BUSTAMANTE	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	13/12/2019
Autor	JAIRO JAVIER ESPINDOLA NIÑO	QUITAR SUSPENDIDO	null. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	05/02/2020
Autor	DIANA MARCELA MORA	ASESOR DE RED	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	06/02/2020
Autor	ZEZE AMAYA PEREA	QUITAR SUSPENDIDO	DIRECCION GENERAL. DIRECCIÓN GENERAL	21/04/2020
Autor	DIANA CATHERINE GIRALDO ALVARADO	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE GESTION TECNOLÓGICA DE SERVICIOS. REGIONAL VALLE	28/04/2020
Autor	ANDRES FELIPE VALENCIA PIMIENTA	ACTIVAR PROGRAMA	null. DIRECCIÓN GENERAL	30/04/2020
Autor	MARTHA ISABEL RINCON BAEZ	APROBAR ANALISIS	CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS. REGIONAL DISTRITO CAPITAL	26/10/2020
Autor	ANDRES FELIPE VALENCIA PIMIENTA	ACTIVAR PROGRAMA	null. DIRECCIÓN GENERAL	28/10/2020
Aprobación	JESUS DAVID IGUARAN PINEDO		CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA.	30/04/2020
Aprobación	JESUS DAVID IGUARAN PINEDO		CENTRO DE LOGISTICA Y PROMOCION ECOTURISTICA DEL MAGDALENA.	26/10/2020

CONTROL DE CAMBIOS

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA