PROYECTO FORMATIVO

1. Información básica del proyecto

Código Proyecto SOFIA:	**2300667**	**Código del Programa SOFIA:**	**621600**	**Versión del Programa:**	**1**	**Fichas asociadas:**	**15**

1.1 Centro de Formación:	CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS	**1.2 Regional:**	REGIONAL DISTRITO CAPITAL
1.3 Nombre del proyecto:	COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS HOTELEROS BAJO ESTÁNDARES DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD		
1.4 Programa de Formación al que da respuesta:	COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS		
1.5 Tiempo estimado de ejecución del proyecto (meses):	27		
1.6 Empresas o instituciones que participan en su formulación o financiación: (si Existe)	SENA, ESTABLECIEMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE		
1.7 Palabras claves de búsqueda:	ALOJAMIENTO, GESTION, PROCEDIMIENTO, PROCESO, SOSTENIBILIDAD		

1.8 Número total de resultados de aprendizaje del programa de formación:	81	**1.9 Número de resultados de aprendizaje por tipo de competencia**	**1.9.1 Número de resultados de aprendizaje específicos que se alcanzan con el proyecto:**	80
			1.9.2 Número de resultados de aprendizaje transversales que se alcanzan con el proyecto:	0
			1.9.3 Número de resultados de aprendizaje básicos que se alcanzan con el proyecto:	1

2. Estructura del proyecto

2.1 Planteamiento del problema o necesidad que se pretende solucionar

Desde el viceministerio de Turismo en Colombia se han creado políticas públicas destinadas a promover la calidad de la prestación de los servicios hoteleros, no obstante la baja cualificación del talento humano encargado de la prestación de estos servicios en el área técnica, el dominio de un segundo idioma, la tendencia al aumento de la informalidad y la carencia en el seguimiento y control, han generado deficiencia en la prestación de los servicios, lo cual impacta negativamente en la competitivad del sector, manifestada en alta insatisfacción de los usuarios y la constante proliferación de la parahotelería.

2.2 Justificación del proyecto
El sector hotelero se caracteriza por basar la calidad de los servicios que presta en la capacidad demostrada por el grupo de personas que participan de manera activa en su ejecución y no solamente en la infraestuctura empleada para ello. La encuesta realizada por la Univeridad Javeriana, para medir la percepción de calidad de los servicios turísticos realizada en 2018, mostró: que el 63,9% de los clientes percibió una calidad deficiente; el 23,3% la calificó como aceptable y el 12,8%, como buena, cifras que invitan a repensar la estrategia de servicios para mejorar la calidad ofrecida en esta clase de establecimientos. Por otra parte, según datos entregados por el Viceministerio de Turismo en Colombia estàn registrados 19901 establecimietos de alojamiento y hospedajede al 2018 de los cuales 35 están certificados en calidad y 474 en sostenibilidad ; lo que muestra la necesidad de impelemtar acciones que contibuyan al mejoramiento de estas cifras. Este proyecto pretende que el aprendiz adquiera las habilidades, destezas y conocimientos necesarios para coordinar la ejecución de los procesos y protocolos que permitan a los establecimientos de alojamiento prestar servicios con calidad, aplicando estrategias para la reducción de costos, la optimizacion de recursos y el desarrollo de prácticas amigables con el medio ambiente, con la sostenibilidad y la productividad del sector.

2.3 Objetivo general
Coordinar la prestación de los servicios hoteleros bajo estándares de calidad y sostenibilidad.

2.4 Objetivos específicos
1. Delimitar la operación hotelera a partir de la caracterización del establecimiento, el reconocimiento de los procedimientos y los recursos de servicio. 2. Medir la eficiencia de los recursos a través de la verificación de estándares de operación y el análisis de los costos y resultados del área de alojamiento. 3. Implementar servicios de alimentos y bebidas cumpliendo con la rentanbilidad y las estrategias de gestión de la calidad 4. Evaluar los resultados de la operación teniendo en cuenta los parámetros de rentabilidad y calidad.

2.5 Alcance	
2.5.1 Beneficiarios del proyecto	Aprendices con aspiraciones de empleabilidad o emprendimiento, Empresarios del sector hotelero, SENA, Clusters de turismo y gastronomía, Usuarios de servicios hoteleros.
2.5.2 Impacto	
Social:	Generación de empleo, mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores del sector Hotelero. Mejora en la relaciones entre el sector productivo, los posibles trabajadores y el SENA.
Económico:	Aumento de la productividad y rentabilidad de las empresas del sector Hotelero, Incremento en los índices de empleabilidad del sector, Optimización en el uso de los recursos relacionados con la operación de los establecimientos del sector de alojamiento.
Ambiental:	Uso racional y eficiente de los recursos asociados con el servicio de alojamiento. Mejora en el manejo de los residuos generados en el marco del servicio hotelero.
Tecnológico:	Implementación de nuevas y mejores tecnologías aplicadas a los procesos y procedimientos operativos en el servicio hotelero y sus complementarios.

2.5.3 Restricciones o riesgos asociados y alternativas de solución
* Insumos y materiales de formación insuficientes para la ejecucíón del proceso formativo. /Planeación de las ofertas educativas, sustentada en los Planes de compra y Planes Operativos Anuales de los centros de formación. * Falta de herramientas o ambientes de aprendizaje especializados para la ejecución de los procesos formativos./Dotar a los centros de ambientes especializados para la formación relacionada con el servicio de alojamiento y servicios complementarios. * Falta de motivación para la implementación de modelos de servicio en los establecimientos del sector hotelero./Realizar proyección y sensibilización empresarial del programa y sus aportes al crecimiento del sector.

2.5.4. Productos o resultados del proyecto
1) Informe de caracterización 2) Manuales de procedimientos 3) Requerimiento de recursos para el servicio. 4) Informes de operación y estadística. 5) Informes de costos y rentabilidad. 6) Plan de trabajo para producción y servicio. 7) Informe de resultado de la operación. 8) Bitacora de Etapa productiva

2.6 Innovación/Gestión Tecnológica	
El proyecto resuelve una necesidad del sector productivo?	SI
El proyecto mejora el proceso/producto/servicio existente?	SI
El proyecto involucra el uso de nuevas técnicas y tecnologías de proceso?	SI
Los productos finales son susceptibles a protección industrial y/o derechos de autor?	SI
Los productos obtenidos en el proyecto pueden ser posicionados en el mercado?	SI
2.7 Valoración Productiva	
Con el desarrollo del proyecto se puede satisfacer la necesidad de un cliente potencial?	SI
Viabilidad de proyecto para plan de negocio?	SI

3. Planeación del proyecto

3.1. Fases del Proyecto	3.2. Actividades del Proyecto	3.3. Resultados de Aprendizaje Específicos, Transversales y Básicos (a partir del programa de formación)	3.4. Competencia Asociada
ANÁLISIS	0. IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE	565565 - 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.	240201530 - Resultado de Aprendizaje de la Inducción.
ANÁLISIS	1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.	553956 - 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA FRENTE A LOS RESULTADOS DE LOS PROCEDIMIENTOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON EL PROBLEMA PLANTEADO	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
ANÁLISIS	1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.	553957 - 2. PLANTEAR PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
ANÁLISIS	1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.	553958 - 3. RESOLVER PROBLEMAS MATEMÁTICOS A PARTIR DE SITUACIONES GENERADAS EN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
ANÁLISIS	1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.	553959 - 1. IDENTIFICAR MODELOS MATEMÁTICOS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL PROBLEMA PLANTEADO EN CONTEXTOS SOCIALES Y PRODUCTIVO	240201528 - Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.
ANÁLISIS	1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.	554040 - 3. EVALUAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS.	220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
ANÁLISIS	1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.	554041 - 4. OPTIMIZAR LOS RESULTADOS, DE ACUERDO CON LA VERIFICACIÓN	220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
ANÁLISIS	1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.	554042 - 2. APLICAR FUNCIONALIDADES DE HERRAMIENTAS Y SERVICIOS TIC, DE ACUERDO CON MANUALES DE USO, PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS Y BUENAS PRÁCTICAS.	220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información
ANÁLISIS	1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.	554043 - 1. ALISTAR HERRAMIENTAS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC), DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	220501046 - Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información

ANÁLISIS	1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.	558862 - 1. ORGANIZAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES CON BASE EN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.	260201072 - COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
ANÁLISIS	1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.	565502 - 5. BRINDAR EN ESPAÑOL E INGLÉS INFORMACIÓN TURÍSTICA DEL DESTINO SEGÚN EL CONTEXTO LOCAL.	260102013 - Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión
ANÁLISIS	1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.	565505 - 1. OFRECER SERVICIOS DEL ESTABLECIMIENTO DE ACUERDO CON PORTAFOLIO, TIPO DE HOTEL Y PROTOCOLOS.	260102013 - Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión
ANÁLISIS	1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.	565552 - 1. COMPRENDER INFORMACIÓN SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES Y FUTURAS A TRAVÉS DE INTERACCIONES SOCIALES DE FORMA ORAL Y ESCRITA.	240202501 - 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
ANÁLISIS	2. ESTABLECER PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565500 - 3. OPERAR SOFTWARE HOTELERO DE ACUERDO CON MANUALES DE OPERACIÓN Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.	260102013 - Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión
ANÁLISIS	2. ESTABLECER PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565504 - 4. REALIZAR CHECK IN AL HUÉSPED DE ACUERDO CON PROTOCOLOS DE SERVICIOS, PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS Y NORMATIVIDAD.	260102013 - Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión
ANÁLISIS	2. ESTABLECER PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565507 - 2. RESERVAR HABITACIONES Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE, LA DISPONIBILIDAD Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO.	260102013 - Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión
ANÁLISIS	2. ESTABLECER PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565513 - 2. MANEJAR VALORES DE ACUERDO CON NORMATIVIDAD Y POLÍTICAS DEL ESTABLECIMIENTO HOTELERO.	210301098 - Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
ANÁLISIS	2. ESTABLECER PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565515 - 1.REGISTRAR MOVIMIENTOS DE CAJA SEGÚN LA NATURALEZA DEL MISMO, NORMATIVA Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO.	210301098 - Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
ANÁLISIS	2. ESTABLECER PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565550 - 2. INTERCAMBIAR OPINIONES SOBRE SITUACIONES COTIDIANAS Y LABORALES ACTUALES, PASADAS Y FUTURAS EN CONTEXTOS SOCIALES ORALES Y ESCRITOS	240202501 - 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
ANÁLISIS	3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	554036 - 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	240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
ANÁLISIS	3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	554037 - 4. CONTRIBUIR CON EL FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA DE PAZ A PARTIR DE LA DIGNIDAD HUMANA Y LAS ESTRATEGIAS PARA LA TRANSFORMACIÓN DE	240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.

		CONFLICTOS	
ANÁLISIS	3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	554038 - 2. ESTABLECER RELACIONES DE CRECIMIENTO PERSONAL Y COMUNITARIO A PARTIR DEL BIEN COMÚN COMO APORTE PARA EL DESARROLLO SOCIAL.	240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
ANÁLISIS	3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	554039 - 3. PROMOVER EL USO RACIONAL DE LOS RECURSOS NATURALES A PARTIR DE CRITERIOS DE SOSTENIBILIDAD Y SUSTENTABILIDAD ÉTICA Y NORMATIVA	240201526 - Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.
ANÁLISIS	3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	554044 - 1.ANALIZAR LOS COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS, INTENCIONALIDAD Y CONTEXTO.	240201524 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
ANÁLISIS	3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	554045 - 3. RELACIONAR LOS PROCESOS COMUNICATIVOS TENIENDO EN CUENTA CRITERIOS DE LÓGICA Y RACIONALIDAD	240201524 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
ANÁLISIS	3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	554046 - 2. ARGUMENTAR EN FORMA ORAL Y ESCRITA ATENDIENDO LAS EXIGENCIAS Y PARTICULARIDADES DE LAS DIVERSAS SITUACIONES COMUNICATIVAS MEDIANTE LOS DISTINTOS SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN.	240201524 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
ANÁLISIS	3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	554047 - 4. ESTABLECER PROCESOS DE ENRIQUECIMIENTO LEXICAL Y ACCIONES DE MEJORAMIENTO EN EL DESARROLLO DE PROCESOS COMUNICATIVOS SEGÚN REQUERIMIENTOS DEL CONTEXTO.	240201524 - DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y PRODUCTIVO.
ANÁLISIS	3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	555276 - 3. COORDINAR LA PROGRAMACIÓN DEL PERSONAL TENIENDO EN CUENTA LAS NECESIDADES DEL SERVICIO, POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA.	210201042 - Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión
ANÁLISIS	3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	555278 - 1. ASISTIR LAS ACTIVIDADES DE VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO SEGÚN PERFIL DEL CARGO Y PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.	210201042 - Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión
ANÁLISIS	3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	558860 - 2. DETERMINAR LOS RECURSOS FÍSICOS PARA EL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES SEGÚN PRONÓSTICOS OCUPACIÓN, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y PLAN ELABORADO.	260201072 - COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
ANÁLISIS	3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565503 - 6.ATENDER EN LENGUA INGLESA LOS SERVICIOS DE RECEPCIÓN HOTELERA EMPLEANDO ESTRUCTURAS GRAMATICALES Y	260102013 - Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión

		TÉCNICO PROPIOS DE ESTE IDIOMA.	
ANÁLISIS	3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565506 - 7. LEGALIZAR SALIDA DEL HUÉSPED CONFORME CON PROTOCOLOS DE SERVICIO, NORMAS DE SEGURIDAD Y REQUISITOS LEGALES VIGENTES.	260102013 - Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión
EJECUCIÓN	6. DISPONER EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.	565510 - 1, ASESORAR LA PLANEACION DE EVENTOS DE ACUERDO CON LA SOLICITUD DEL CLIENTE, PROTOCOLOS Y POLITICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	220601035 - Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos
EJECUCIÓN	6. DISPONER EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.	565511 - 2.ORGANIZAR LA PRODUCCIÓN DE ALIMENTOS SEGÚN REQUERIMIENTOS CONTRACTUALES Y CRITERIOS TÉCNICOS.	220601035 - Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos
EJECUCIÓN	6. DISPONER EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.	565553 - 5. PRESENTAR UN PROCESO PARA LA REALIZACIÓN DE UNA ACTIVIDAD EN SU QUEHACER LABORAL DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS DESDE SU PROGRAMA DE FORMACIÓN.	240202501 - 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
EJECUCIÓN	7. ESTABLECER PRECIO DE VENTA DEL SERVICIO.	565540 - 2, ESTABLECER PRECIOS DE VENTA PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON LA VALORACIÓN DE COSTOS, MÉTODO Y MARGEN DE RENTABILIDAD.	210303025 - Calcular costos de operación de acuerdo con métodos
EJECUCIÓN	7. ESTABLECER PRECIO DE VENTA DEL SERVICIO.	565561 - 2. ESTRUCTURAR PLAN DE ACCIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD CON BASE EN LOS REQUISITOS NORMATIVOS.	220601043 - IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS
EJECUCIÓN	7. ESTABLECER PRECIO DE VENTA DEL SERVICIO.	565562 - 2. SELECCIONAR PROVEEDORES CONFORME CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS, CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y POLÍTICAS.	210101071 - Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto
EVALUACIÓN	8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	554053 - 3. ESTRUCTURAR EL PLAN DE NEGOCIO DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS EMPRESARIALES Y TENDENCIAS DE MERCADO	240201529 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
EVALUACIÓN	8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	554055 - 4. VALORAR LA PROPUESTA DE NEGOCIO CONFORME CON SU ESTRUCTURA Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL	240201529 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
EVALUACIÓN	8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	554056 - 4. PROPONER SOLUCIONES A LAS NECESIDADES DEL CONTEXTO SEGÚN RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.	240201064 - Orientar investigación formativa según referentes técnicos
EVALUACIÓN	8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	554057 - 3. ARGUMENTAR ASPECTOS TEÓRICOS DEL PROYECTO SEGÚN REFERENTES NACIONALES E INTERNACIONALES	240201064 - Orientar investigación formativa según referentes técnicos

EVALUACIÓN	8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	565508 - 4. EVALUAR LA PRODUCCIÓN Y LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS CON BASE EN LA PLANEACIÓN Y EL PROCEDIMIENTO TÉCNICO.	220601035 - Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos
EVALUACIÓN	8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	565509 - 3. COORDINAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS CON BASE EN REQUERIMIENTOS TÉCNICOS Y	220601035 - Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos
EVALUACIÓN	8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	565542 - 3. CONTROLAR LOS COSTOS DEPARTAMENTALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y PORCENTAJES ESTABLECIDOS.	210303025 - Calcular costos de operación de acuerdo con métodos
EVALUACIÓN	8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	565551 - 6. EXPLICAR LAS FUNCIONES DE SU OCUPACIÓN LABORAL USANDO EXPRESIONES DE ACUERDO AL NIVEL REQUERIDO POR EL PROGRAMA DE FORMACIÓN.	240202501 - 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
EVALUACIÓN	8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	565560 - 3. EVALUAR LA IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS HOTELEROS CON BASE EN REQUISITOS NORMATIVOS Y CRITERIOS DE MEJORA CONTINUA.	220601043 - IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS
EVALUACIÓN	8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	565563 - 3. GESTIONAR COMPRAS DE ACUERDO CON PLAN, PRESUPUESTO Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.	210101071 - Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto
EVALUACIÓN	8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	627083 - 1. VALORAR LA IMPORTANCIA DE LA CIUDADANÍA LABORAL CON BASE EN EL ESTUDIO DE LOS DERECHOS HUMANOS Y FUNDAMENTALES DEL TRABAJO.	210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
EVALUACIÓN	8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	627084 - 3. RECONOCER EL TRABAJO COMO UNO DE LOS ELEMENTOS PRIMORDIALES PARA LA MOVILIDAD SOCIAL Y LA TRANSFORMACIÓN VITAL.	210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
EVALUACIÓN	8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	627085 - 4. PARTICIPAR EN ACCIONES SOLIDARIAS ORIENTADAS AL EJERCICIO DE LOS DERECHOS HUMANOS, DE LOS PUEBLOS Y DE LA NATURALEZA.	210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
EVALUACIÓN	8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	627086 - 2. PRACTICAR LOS DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO DE ACUERDO CON LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.	210201501 - Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.
EVALUACIÓN	9. EJECUTAR EN EL MUNDO PRODUCTIVO LOS CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS ADQUIRIDOS EN EL PROCESO DE FORMACIÓN.	538250 - APLICAR EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS REALES DEL SECTOR PRODUCTIVO, LOS CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS PERTINENTES A LAS COMPETENCIAS DEL PROGRAMA DE	999999999 - RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA

		ESTRATEGIAS Y METODOLOGÍAS DE AUTOGESTIÓN	
PLANEACIÓN	4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	558861 - 4. CONTROLAR LOS INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO.	260201072 - COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
PLANEACIÓN	4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	558863 - 3. SUPERVISAR EL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES SEGÚN PLAN DE TRABAJO, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.	260201072 - COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
PLANEACIÓN	4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565501 - 8. VERIFICAR LA OPERACIÓN DEL ÁREA DE RECEPCIÓN SEGÚN PROCEDIMIENTOS, PROTOCOLOS Y NORMATIVA TÉCNICA.	260102013 - Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión
PLANEACIÓN	4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565512 - 3. AUDITAR LA OPERACIÓN DIARIA DEL HOTEL CONFORME CON PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y SISTEMA DE INFORMACIÓN.	210301098 - Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
PLANEACIÓN	4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565554 - 3. DISCUTIR SOBRE POSIBLES SOLUCIONES A PROBLEMAS DENTRO DE UN RANGO VARIADO DE CONTEXTOS SOCIALES Y LABORALES	240202501 - 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
PLANEACIÓN	4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565555 - 2. CORRELACIONAR LOS PRINCIPIOS Y LEYES DE LA QUÍMICA CON LA REALIDAD PRODUCTIVA Y SOCIAL	220201501 - APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
PLANEACIÓN	4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565556 - 4. PLANTEAR ALTERNATIVAS DE MEJORAMIENTO A SITUACIONES ESPECÍFICAS DE SU ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL.	220201501 - APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
PLANEACIÓN	4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565557 - 1. DESCRIBIR LOS FENÓMENOS Y PRINCIPIOS DE LA QUÍMICA A PARTIR DEL ANÁLISIS DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.	220201501 - APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
PLANEACIÓN	4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	565558 - 3. APLICAR LEYES Y PRINCIPIOS DE LA QUÍMICA EN SITUACIONES CONCRETAS DE SU ENTORNO	220201501 - APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	554048 - 1. ANALIZAR LAS ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES (ATEL) DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y EL ENTORNO SOCIAL.	220601501 - APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.

PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	554049 - 3. REALIZAR SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO AL DESARROLLO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y SST, SEGÚN EL ÁREA DE DESEMPEÑO.	220601501 - APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	554050 - 2.IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.	220601501 - APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	554051 - 4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA EL MANEJO AMBIENTAL Y EL CONTROL DE LA SST, DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE TRABAJO, COLABORATIVO, COOPERATIVO Y COORDINADO EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.	220601501 - APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	554052 - 2. CARACTERIZAR LA IDEA DE NEGOCIO TENIENDO EN CUENTA LAS OPORTUNIDADES Y NECESIDADES DEL SECTOR PRODUCTIVO Y SOCIAL	240201529 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	554054 - 1. INTEGRAR ELEMENTOS DE LA CULTURA EMPRENDEDORA TENIENDO EN CUENTA EL PERFIL PERSONAL Y EL CONTEXTO DE DESARROLLO SOCIAL	240201529 - Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	554058 - 1. ANALIZAR EL CONTEXTO PRODUCTIVO SEGÚN SUS CARACTERÍSTICAS Y NECESIDADES	240201064 - Orientar investigación formativa según referentes técnicos
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	554059 - 2. ESTRUCTURAR EL PROYECTO DE ACUERDO A CRITERIOS DE LA INVESTIGACIÓN.	240201064 - Orientar investigación formativa según referentes técnicos
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	555277 - 4. VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES PLANEADAS DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y NORMATIVA.	210201042 - Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	555279 - 2. APOYAR EL DESARROLLO DE LOS PLANES DE INDUCCIÓN, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO CONFORME A LOS REQUERIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.	210201042 - Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	565514 - 4. PRODUCIR INFORMACIÓN ESTADÍSTICA DEL HOTEL SEGÚN PROCEDIMIENTO TÉCNICO.	210301098 - Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	565541 - 1. COSTEAR PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON MÉTODO Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.	210303025 - Calcular costos de operación de acuerdo con métodos

PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	565549 - 4. IMPLEMENTAR ACCIONES DE MEJORA RELACIONADAS CON EL USO DE EXPRESIONES, ESTRUCTURAS Y DESEMPEÑO SEGÚN LOS RESULTADOS DE APRENDIZAJE FORMULADOS PARA EL PROGRAMA	240202501 - 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
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	565559 - 1. INTERPRETAR LOS REQUISITOS NORMATIVOS PARA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SOSTENIBILIDAD EN LOS SERVICIOS	220601043 - IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	565564 - 1. PROYECTAR PLAN DE COMPRA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LAS ÁREAS, POLÍTICAS, PRESUPUESTO Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.	210101071 - Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	565566 - 4. IMPLEMENTAR UN PLAN DE ERGONOMÍA Y PAUSAS ACTIVAS SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DE LA FUNCIÓN PRODUCTIVA.	230101507 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	565567 - 2. PRACTICAR HÁBITOS SALUDABLES MEDIANTE LA APLICACIÓN DE FUNDAMENTOS DE NUTRICIÓN E HIGIENE.	230101507 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	565568 - 3. EJECUTAR ACTIVIDADES DE ACONDICIONAMIENTO FÍSICO ORIENTADAS HACIA EL MEJORAMIENTO DE LA CONDICIÓN FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVO Y SOCIAL.	230101507 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.
PLANEACIÓN	5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	565569 - 1. DESARROLLAR HABILIDADES PSICOMOTRICES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.	230101507 - GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

3.5 Organización del proyecto

3.5.1 No. Instructores requeridos	23	3.5.2 No. Aprendices sugeridos para participar en el proyecto	30

3.6 Descripción del ambiente de aprendizaje requerido

Para el desarrollo del proyecto formativo se requieren Ambientes Físicos de Aprendizaje que dispongan de por lo menos 20 mts2 de área, óptima ventilación e Iluminación y conexiones eléctricas de acuerdo con cada competencia (CIRCULAR 0143 DE 2018), así: 1. Aula 2. Taller de habitaciones, taller de recepción, producción y servicio de alimentos y bebidas; cada uno dotado según fichas técnicas, 3. Biblioteca y 4. Campo Deportivo.

Maquinaria y Equipo Especializado
N/A

Software especializado

Se requiere Software PMS (Property Management System) con las funcionalidades de: Reservas, Front Desk, Caja, Auditoria, Ama de llaves, Eventos y ventas, Informes y reportes, Parametrización de módulos- (configuración de servicios), Inventarios y Gestión de relación con clientes (CRM).

3.7. Recursos estimados

Actividades del proyecto	Duración (Meses)	Equipos / Herramientas				Talento Humano (Instructores)				Materiales de formación consumibles			
		Descripción	Cant.	V. Unit.	V. Total	Especialidad	Cant.	V. Unit.	V. Total	Descripción	Cant.	V. Unit.	V. Total
4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y	2.94									Materiales de Formación - Talleres	1	$ 2.200.000	$ 2.200.000
4. SUPERVISAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y	2.94					Instructores Biling[uismo (96 horas), Química (48 horas), Coordinación Alojamiento (144 horas), Supervición recepción (48 horas), Recaudo (96 horas)	432	$ 24.000	$ 10.368.000				
0. IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE	0.33									Elementos de Papelería	1	$ 60.000	$ 60.000
0. IDENTIFICAR LAS OPORTUNIDADES QUE EL SENA OFRECE	0.33					Instructor Técnico y Transversal - Horas	48	$ 24.000	$ 1.152.000				
1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.	2.94									Materiales de Formación	1	$ 120.000	$ 120.000
1. CARACTERIZAR LA OPERACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO.	2.94					Instructores Tic (48 horas), Bilingüismo Clave y Técnico (96 horas), Razonamiento matemático (48 horas), Coordinación alojamiento (96 horas), Supervisión recepción hotelera (96 horas)	384	$ 24.000	$ 9.216.000				
2. ESTABLECER PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	3.27									Materiales de Formación	1	$ 1.200.000	$ 1.200.000

2. ESTABLECER PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	3.27					Instructores: Bilingüismo Clave (96 horas), ,Recaudo de caja (144 horas), Supervisión recepción hotelera (240 horas)	480	$ 24.000	$ 11.520.000				
3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	2.95									Materiales de Formación	1	$ 1.800.000	$ 1.800.000
3. DEFINIR LOS RECURSOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.	2.95					PROFESIONAL Intructores Supervición de servicios (192 horas), Coordinación alojamiento (48 horas), Talento Humanao (96 horas), Ética (48 horas), Comunicación (48 horas), BilingüismoTécnico (144horas)	432	$ 24.000	$ 10.368.000				
5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	2.95									Materiales de Formación	1	$ 1.800.000	$ 1.800.000
5. ANALIZAR LA RENTABILIDAD DE LA OPERACIÓN.	2.95					Instructores Culturafísica(48horas), Investigación(24horas), Emprendimiento(48horas), Costos(48horas), Valores(48horas), TTHH(48horas), Compras(48horas), SST(48horas), Biling(48horas), Calid(48horas)	432	$ 24.000	$ 10.368.000				
6. DISPONER EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.	1.63									Materiales Talleres Cocina	1	$ 15.000.000	$ 15.000.000
6. DISPONER EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.	1.63									MaterialesTalleres Servicio de A&B y Eventos	1	$ 1.300.000	$ 1.300.000
6. DISPONER EL SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS.	1.63					Instructores Bilingüismo (48 horas), Servicio de	240	$ 24.000	$ 5.760.000				

						A&B (96 horas), Cocina (96 horas)							
7. ESTABLECER PRECIO DE VENTA DEL SERVICIO.	1.31									Materiales de Formación	1	$ 120.000	$ 120.000
7. ESTABLECER PRECIO DE VENTA DEL SERVICIO.	1.31					Instructores Costos (48 horas), Compras (48 horas), Calidad (96 horas)	192	$ 24.000	$ 4.608.000				
8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	3.27									MaterialesTalleres Servicio de A&B	1	$ 1.800.000	$ 1.800.000
8. EVALUAR LOS RESULTADOS DE LA OPERACIÓN.	3.27					Instructores Investigación(24horas), Emprendimiento (24horas), Dechostrabajo(48horas), Biling(48horas), Compras (48horas), Costos(48horas), SupervisiónA&B (192 horas)	480	$ 24.000	$ 11.520.000				
9. EJECUTAR EN EL MUNDO PRODUCTIVO LOS CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS ADQUIRIDOS EN EL PROCESO DE	6									Materiales de Formación	1	$ 120.000	$ 120.000
9. EJECUTAR EN EL MUNDO PRODUCTIVO LOS CONOCIMIENTOS Y DESTREZAS ADQUIRIDOS EN EL PROCESO DE	6					Instructor seguimiento a etapa productiva (864 horas)	864	$ 24.000	$ 20.736.000				

4. Rubros presupuestales

Recurso	Cantidad	Valor Unitario	Valor Total	Rubro presupuestal por el que se financiará el proyecto

Materiales de Formación	1	$ 25.900.000	$ 25.900.000	MATERIALES PARA FORMACION PROFESIONAL
Talento Humano	3.984	$ 24.000	$ 95.616.000	HONORARIOS FORMACION PROFESIONAL
		Total:	$ 121.516.000	

5. Equipo que participó en la formulación del proyecto

Nombre	Especialidad	Nombre Centro	Regional
MARTHA ISABEL RINCON	EQUIPO DESARROLLO CURRICULAR	CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS	REGIONAL DISTRITO CAPITAL
CAROLINA CARDENAS	INSTRUCTOR TÉCNICO	CENTRO NACIONAL DE HOTELERIA, TURISMO Y ALIMENTOS	REGIONAL DISTRITO CAPITAL
DIANA MILENA MEJIA	INSTRUCTOR TÉCNICO	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURÍSTICOS	REGIONAL SANTANDER
YOLANDA BERNAL	INSTRUCTOR TÉCNICO	CENTRO DE COMERCIO Y SERVICIOS	REGIONAL TOLIMA

1. INFORMACION BÁSICA DEL PROGRAMA DE FORMACION TITULADA		
1.1 Denominación del Programa:	COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS	
1.2. Código Programa:	621600	
1.3. Versión Programa:	1	
1.4. Vigencia del Programa:	**Fecha inicio programa:** 10/05/2021 **Fecha fin programa:** El programa aún se encuentra vigente	
1.5 Duración máxima estimada del aprendizaje (horas)	**Etapa Lectiva:**	3120 horas
	Etapa Productiva:	864 horas
	Total:	3984 horas
1.6 Tipo de programa	TITULADO	
1.7 Título o certificado que obtendrá	TECNÓLOGO	
1.8 Justificación	La tendencia de los viajes hacia destinos como Colombia, considerados por la Organización Mundial del Turismo como emergentes, ha generado la necesidad inmediata de contar con talento humano suficientemente entrenado, calificado e integral en funciones de control y servicio a huéspedes para las operaciones propias de un establecimiento de Alojamiento. 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 este sentido, la Tecnología en Coordinación de Servicios Hoteleros, ofrece al sector un perfil de desempeño basado en habilidades de gestión del servicio a clientes, manejo de la operación de la recepción, eventos y servicios complementarios. De igual manera el programa formará personas calificadas y cualificadas para atender los requerimientos operativos de un sector altamente competitivo, con capacidad de análisis, reflexión, actitud de liderazgo, creatividad e innovación en la búsqueda de soluciones a problemas reales, capacidad de adaptación a nuevas situaciones, determinación y perseverancia con disposición hacia el trabajo en equipo, con habilidades para optimizar los recursos con responsabilidad y eficiencia, con valores y principios orientados hacia el respeto por la vida, la biodiversidad y su conservación impactando en el desarrollo sostenible de su región.	
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	

2.0 Estrategia metodológica	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 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
6216	Supervisores de servicios de Alojamiento y Hospedaje

2.1.2 PRINCIPALES PRODUCTOS DEL TRABAJO DEL EGRESADO

INFORMACION SISTEMATIZADA MANUAL O ELECTRONICAMENTE DE LAS AREAS QUE COORDINA Y EN LAS QUE REALIZA APOYO ADMINISTRATIVO.
PROTOCOLOS DE SERVICIOS PARA ATENCION AL USUARIO.
PROPUESTA DE MANUALES Y PROTOCOLOS DE MANEJO EN AREAS DE RESERVAS, RECEPCION, CAMARERIA, COSTEO DE SERVICIOS Y MANEJO DE PERSONAL.
INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.
INSTRUMENTOS PARA VALORACION DE SERVICIO AL CLIENTE.
APOYO EN EL DISEÑO DE BASES DE DATOS PARA EL AREA DE HOTELERIA.
PROPUESTAS DE CAPACITACION Y CUALIFICACION DEL TALENTO HUMANO.
PROGRAMAS DE INDUCCION Y REINDUCCION DEL PERSONAL.

2.1.3 COMPETENCIAS QUE DESARROLLARÁ

Nombre de Norma de Competencia Laboral / Unidad de competencia	Código NCL / UC
APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.	220201501
APLICAR PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE.	220601501
Calcular costos de operación de acuerdo con métodos	210303025
COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS	260201072
DESARROLLAR PROCESOS DE COMUNICACIÓN EFICACES Y EFECTIVOS, TENIENDO EN CUENTA SITUACIONES DE ORDEN SOCIAL, PERSONAL Y	240201524
Ejercer derechos fundamentales del trabajo en el marco de la constitución política y los convenios internacionales.	210201501
Elaborar el plan de compras según métodos de programación y presupuesto	210101071
Enrique Low Murtra-Interactuar en el contexto productivo y social de acuerdo con principios éticos para la construcción de una cultura de paz.	240201526

GENERAR HÁBITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FÍSICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.	230101507
Gestionar procesos propios de la cultura emprendedora y empresarial de acuerdo con el perfil personal y los requerimientos de los contextos productivo y social.	240201529
IMPLEMENTAR REQUISITOS NORMATIVOS DE ACUERDO CON PARÁMETROS TÉCNICOS	220601043
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.	240202501
Orientar investigación formativa según referentes técnicos	240201064
Planear el desarrollo del talento humano según requerimientos y modelos gestión	210201042
Procesar el recaudo de caja de acuerdo con normativa y manual técnico	210301098
Razonar cuantitativamente frente a situaciones susceptibles de ser abordadas de manera matemática en contextos laborales, sociales y personales.	240201528
Resultado de Aprendizaje de la Inducción.	240201530
RESULTADOS DE APRENDIZAJE ETAPA PRACTICA	999999999
Supervisar la prestación de los procesos de negocio según modelo de gestión	260102013
Supervisar procesos de producción de acuerdo con procedimientos técnicos	220601035
Utilizar herramientas informáticas de acuerdo con las necesidades de manejo de información	220501046

2.2 PERFIL PROFESIONAL

2.2.1 Procedimientos/ Habilidades cognitivas, psicomotoras	2.2.2 Conocimientos / Saberes esenciales	2.2.3 Competencias Sociales
ELABORAR PLAN DE COMPRA TENIENDO EN CUENTA REQUERIMIENTOS Y NORMATIVIDAD. VERIFICAR PROCESO DE SELECCION Y CONTRATACION DE PROVEEDORES. DILIGENCIAR ORDENES DE COMPRA DE ACUERDO A REQUERIMIENTOS.	COMPRAS: RESPONSABILIDADES DEL AREA, INVENTARIOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS, PLAN DE COMPRAS. PROVEEDORES: SELECCION, NEGOCIACION, CONTRATACION. ORDEN DE COMPRA: PROCEDIMIENTO, TIPO,	SER RESPONSABLE CON EL MERDIO AMBIENTE.
REALIZAR ACCIONES DE APOYO A LOS PROCESOS DE SELECCION Y ADMINISTRACION DEL PERSONAL. ELABORAR PROGRAMACION DEL PERSONAL DE ACUERDO A NECESIDADES Y NORMATIVIDAD. SUPERVISAR CUMPLIMIENTO DE	TALENTO HUMANO: ADMINISTRACION, PERFILES, FUNCIONES. PROCESOS DE RECLUTAMIENTO, SELECCION Y CONTRATACION. PROGRAMACION DE PERSONAL DE ACUERDO A NORMATIVIDAD. SUPERVISION: EVALUACION, INCENTIVOS,	EJERCER DERECHOS FUNDAMENTALES DEL TRABAJO EN EL MARCO DE LA CONSTITUCION POLITICA Y LOS CONVENIOS INTERNACIONALES.
SUPERVISAR LA PLANEACION Y EJECUCION DE EVENTOS. SUPERVISAR LA ORGANIZACION PARA LA PRODUCCION Y SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCION DE LOS PLANES ESTABLECIDOS EN LAS OPERACIONES PREVISTAS.	PLANEACION, EJECUCION Y CONTROL DEL PRE-EVENTO, EVENTO Y POS-EVENTO. PRODUCCION DE ALIMENTOS: AREA, HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIA PRIMA, BRIGADA Y TECNICAS. SERVICIO A LA MESA: MATERIAL PROFESIONAL, BRIGADA, TECNICAS Y TIPOS DE SERVICIO, COCTELERIA. SUPERVISION Y CONTROL DE PROCEDIMIENTOS DE EVENTOS,	INTERACTUAR EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL DE ACUERDO CON PRINCIPIOS ETICOS PARA LA CONSTRUCCION DE UNA CULTURA DE PAZ. PRACTICAR LA COMUNICACION RECEPTIVA, ASERTIVA Y EXPRESIVA. COMPARTIR EMOCIONES ASERTIVAMENTE. COOPERAR EN LAS ACCIONES LABORALES.

SUPERVISAR LA PLANEACION Y EJECUCION DE EVENTOS. SUPERVISAR LA ORGANIZACION PARA LA PRODUCCION Y SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS. EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LA EJECUCION DE LOS PLANES ESTABLECIDOS EN LAS OPERACIONES PREVISTAS.	PLANEACION, EJECUCION Y CONTROL DEL PRE-EVENTO, EVENTO Y POS-EVENTO. PRODUCCION DE ALIMENTOS: AREA, HERRAMIENTAS, EQUIPOS, MATERIA PRIMA, BRIGADA Y TECNICAS. SERVICIO A LA MESA: MATERIAL PROFESIONAL, BRIGADA, TECNICAS Y TIPOS DE SERVICIO, COCTELERIA. SUPERVISION Y CONTROL DE PROCEDIMIENTOS DE EVENTOS,	

IDENTIFICAR LOS DIFERENTES REQUISITOS DE SOSTENIBILIDAD EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. ELABORAR PLAN DE ACCION PARA LA GESTION DE LA CALIDAD. VERIFICAR EJECUCION DEL PLAN DE ACCION Y PROPONER ACCIONES DE MEJORA.	CALIDAD TURISTICA: CONCEPTO, SOSTENIBILIDAD, REQUISITOS PARA LA CERTIFICACION. PLAN DE ACCION PARA LA GESTION DE LA CALIDAD: COMPONENTES, INDICADORES DE GESTION, INSTRUMENTOS EVALUATIVOS. PROGRAMAS DE SOSTENIBILIDAD: FORMATOS, FACTORES DE IMPACTO, MEDICION, TECNICAS DE EVALUACION,	GENERAR HABITOS SALUDABLES DE VIDA MEDIANTE LA APLICACION DE PROGRAMAS DE ACTIVIDAD FISICA EN LOS CONTEXTOS PRODUCTIVOS Y SOCIALES.

CALCULAR LA CUENTA DEL HUESPED CUMPLIENDO CON LA NORMATIVIDAD Y EL MANEJO DE LAS FORMAS DE PAGO. REALIZAR EL PROCESO DE AUDITORIA NOCTURNA GENERANDO REPORTES PARA EL REGISTRO CONTABLE. ELABORAR ESTADISTICAS DE LOS	MANEJO DE CAJA EN OPERACION HOTELERA CON LA CUENTA HUESPED, APLICANDO NORMATIVIDAD TRIBUTARIA. FORMAS DE PAGO. CONTABILIDAD HOTELERA, AUDITORIA NOCTURNA: PROCEDIMIENTOS Y REPORTES. ESTADISTICA APLICADA.	SER HONESTO EN LAS ACCIONES REALIZADAS EN EL ENTORNO LABORAL Y SOCIAL. RESOLVER PROBLEMAS. SER DILIGENTE EN EL DESARROLLO DE FUNCIONES OPERATIVAS. PREVENIR Y SOLUCIONAR CONFLICTOS.

REALIZAR PROCESOS DEL AREA TENIENDO EN CUENTA DISPONIBILIDAD, TARIFAS Y PROCEDIMIENTOS TECNICOS; APLICANDO TECNICAS DE NEGOCIACION Y ATENCION AL CLIENTE EN ESPAÑOL E INGLES. MANEJAR SOFTWARE HOTELERO PARA LOS PROCESOS DE RESERVA, CHECK IN Y CHECK OUT. SUPERVISAR EL PROCESO DE EJECUCION DEL SERVICIO TENIENDO EN CUENTA EL USO	CLASIFICACION Y ORGANIZACION DE ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE. CONDICIONES TECNICAS DE OPERACION EN CHECK IN Y CHECK OUT. MANEJO DE SOFTWARE HOTELERO. ASIGNACION Y ADMINISTRACION DE RECURSOS NECESARIOS EN EL AREA DE RECEPCION. INGLES APLICADO A LAS OPERACIONES HOTELERAS Y LA INFORMACION TURISTICA.	ESCUCHAR ACTIVAMENTE A CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS. EMPLEAR LAS REGLAS DE CORTESIA EN EL TRATO CON LOS DEMAS.

DETERMINAR COSTOS DEPARTAMENTALES. VERIFICAR QUE EL PRECIO DE VENTA SEA EL ADECUADO DE ACUERDO A FACTORES. ANALIZAR REPORTE DE COSTOS DEL AREA.	COSTOS: CONTABILIDAD, SISTEMAS DE COSTEO. PRECIO DE VENTA: DETERMINACION, PRONOSTICO DE VENTAS, PUNTO DE EQUILIBRIO. REPORTE DE COSTOS: COMPONENTES, INFORMACION REQUERIDA PARA LA	SER HONESTO

REALIZAR LA PLANIFICACION Y SUPERVISION DE LAS OPERACIONES DEL AREA DE HABITACIONES. CONTROLAR LA DISPONIBILIDAD Y USO DE RECURSOS REQUERIDOS EN EL AREA DE HABITACIONES.	ORGANIZACION Y PLANIFICACION DE LAS OPERACIONES EN EL AREA DE HABITACIONES. MANEJO DE INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE OPERACION DEL AREA. SUPERVISION Y CONTROL DE LOS	SER RESPONSABLE DE LA EJECUCION DEL TRABAJO DE OTROS. RESPETAR A LOS DEMAS.

2.3 PROYECCIÓN DEL EGRESADO	
2.3.1 En lo laboral	EL EGRESADO DE LA TECNOLOGIA EN COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS PODRA SER EMPLEADO POR HOTELES, ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO, CRUCEROS; OCUPANDO LOS CARGOS DE:  AMA DE LLAVES DE HOTEL.  SUPERVISOR DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE  JEFE DE ALOJAMIENTO  SUPERVISOR DE HABITACIONES  JEFE DE LAVANDERIA HOTEL  SUPERVISOR DE EMPLEADOS DE ASEO Y MANTENIMIENTO HOTEL DESEMPEÑANDO LAS FUNCIONES DE: INSPECCIONAR Y COMUNICAR EL ESTADO DE LAS HABITACIONES Y AREAS PUBLICAS PARA GARANTIZAR LAS NORMAS DE LIMPIEZA Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. DIRIGIR PROCEDIMIENTOS OPERACIONALES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. ENTRENAR Y SUPERVISAR EL PERSONAL DEL AREA DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE A CARGO. PLANEAR LOS CRONOGRAMAS DE LIMPIEZA Y PROGRAMACION DE TURNOS DEL PERSONAL A CARGO. SOLICITAR MATERIALES, EQUIPOS Y SUMINISTROS Y APOYAR LA SELECCION Y COMPRA DE LOS MISMOS. PRESENTAR INFORMES O REPORTES DE GESTION ASOCIADOS AL SERVICIO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. REPORTAR Y SOLICITAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE. SUPERVISAR Y CONTROLAR LOS INVENTARIOS DEL AREA DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE A CARGO. GENERAR E IMPLEMENTA PLANES DE ACCION Y MEJORAMIENTO A LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS HUESPEDES. REPORTAR LOS OBJETOS OLVIDADOS SEGUN PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR EL ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO Y HOSPEDAJE.
2.3.2 En lo empresarial	EL EGRESADO EN EL PROGRAMA TECNOLOGIA EN COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS PODRA DESARROLLAR PROYECTOS PRODUCTIVOS PARA LA CREACION Y MONTAJE DE UNIDADES EMPRESARIALES RELACIONADAS CON LA PRESTACION DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y COMPLEMENTARIOS ,GENERANDO EMPLEO EN EL SECTOR TURISTICO Y HOTELERO.
2.3.3 En el entorno social	EL EGRESADO DE LA TECNOLOGIA EN COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS PODRA LIDERAR PROCESOS EN SU COMUNIDAD, APORTAR A LA RESOLUCION DE PROBLEMAS Y GENERAR EMPLEO PARA EL SECTOR TURISTICO Y HOTELERO.
2.3.4 En la formación y aprendizaje permanente	EL TECNOLOGO EN COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS PODRA SEGUIR LA CADENA DE FORMACION, EN UNA ESPECIALIZACION TECNOLOGICA RELACIONADA CON LAS AREAS DE COSTOS, EN MARKETING PARA SERVICIOS HOTELEROS, EN DISEÑO Y DESARROLLO DE INVESTIGACIONES DE MERCADO O EN DIAGNOSTICO Y ANALISIS ORGANIZACIONAL PARA UNIDADES PRODUCTIVAS. ASI MISMO PODRA PROFESIONALIZARSE EN PROGRAMAS DE ADMINISTRACION HOTELERA, ADMINISTRACION HOTELERA Y TURISTICA O EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS EN UNA UNIVERSIDAD EN CONVENIO CON EL SENA. PARA ACTUALIZARSE Y CUALIFICAR SU DESEMPEÑO PODRA DESARROLLAR CURSOS DE FORMACION COMPLEMENTARIA Y EVENTOS O ACCIONES DE FORMACION CORTA EN TEMAS DE BILINGÜISMO, SISTEMAS DE DISTRIBUCION GLOBAL DE INFORMACION, LEGISLACION TURISTICA, BUENAS PRACTICAS EN TURISMO SOSTENIBLE, TECNICAS DE SERVICIO AL CLIENTE, ATENCION A USUARIOS CON DISCAPACIDAD, MARKETING ONLINE DE PRODUCTOS TURISTICOS,

2.3.5 En la innovación y desarrollo tecnológico	EL TECNOLOGO EN COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS PODRA APLICAR SU CREATIVIDAD, INNOVACION Y DESARROLLO TECNOLOGICO PARA LA REINVERSION DE LA OFERTA TURISTICA EN SU REGION Y LA OPTIMIZACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS.

2.4 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERFIL DEL EGRESADO

EL EGRESADO DE LA TECNOLOGIA EN COORDINACION DE SERVICIOS HOTELEROS DESARROLLARA FUNCIONES DE SUPERVISION, COORDINACION Y CONTROL DE LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y COMPLEMENTARIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO, CENTROS VACACIONALES Y AFINES; LIDERANDO PROCESOS OPERATIVOS Y DE MANEJO DE PERSONAL A SU CARGO EN EL MARCO DE LOS PRINCIPIOS DE CALIDAD, SOSTENIBILIDAD Y RESPETO POR LA VIDA.

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:	MEDIA ACADÉMICA		
Grado:	11		
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:	16 años		
3.1.3 Requisitos adicionales:	Acreditar presentación del Examen de Estado de la Educación Media. Obligatorio pruebas de ingreso Fase I y Fase II		

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)

De acuerdo con el perfil requerido por el sector productivo se recomienda No tener limitaciones de tipo motriz, sensorial o intelectual moderado en adelante, que impidan total o parcialmente en el desarrollo de la formación

3.2 ASPECTOS ACTITUDINALES, MOTIVACIONALES Y DE INTERÉS

El aspirante a la tecnología en Coordinación de Servicios Hoteleros debe contar 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, dominio del propio idioma, comprensión de frases y expresiones de uso frecuente en una segunda lengua, capacidad de expresarse por escrito y oralmente, facilidad para el manejo de relaciones interpersonales, de trabajo en equipo y de medios tecnológicos, análisis y síntesis de lecturas, adaptación al trabajo bajo presión y supervisión, orientación hacia el servicio,. Igualmente, el aspirante debe demostrar Interés por el sector hotelero, tolerancia, y disponibilidad al cambio, a la colaboración y al diálogo, respeto por la vida, la biodiversidad y su conservación, así como honestidad, compromiso y responsabilidad.

3.3 COMPETENCIAS A EVALUAR EN EL PROCESO DE INGRESO

CLASE	TIPO	COMPETENCIA	INDICADOR	NIVEL ACADEMICO	GRADO	%
Básica	Ingles	Escritura.	Escribo el nombre de lugares y elementos que reconozco en una ilustración.	BÁSICA PRIMARIA	3	1
Básica	Ingles	Escritura.	Respondo brevemente a las preguntas .qué, quién, cuándo y dónde., si se refieren a mi familia, mis a	BÁSICA PRIMARIA	3	1
Básica	Ingles	Escritura.	Escribo información personal en formatos sencillos.	BÁSICA PRIMARIA	3	1
Básica	Ingles	Escritura.	Describo los rasgos personales de gente de mi entorno.	BÁSICA PRIMARIA	5	1
Básica	Ingles	Escritura.	Uso adecuadamente estructuras y patrones gramaticales de uso frecuente.	BÁSICA PRIMARIA	5	2
Básica	Ingles	Escucha.	Entiendo instrucciones para ejecutar acciones cotidianas.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Ingles	Escucha.	Muestro una actitud respetuosa y tolerante cuando escucho a otros.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Ingles	Escucha.	Me apoyo en el lenguaje corporal y gestual del hablante para comprender mejor lo que dice.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Ingles	Escucha.	Utilizo las imágenes e información del contexto de habla para comprender mejor lo que escucho.	MEDIA ACADÉMICA	11	2

Básica	Matematicas	Pensamiento Aleatorio y Sistemas de Datos.	Reconozco cómo diferentes maneras de presentación de información pueden originar distintas interpret	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Básica	Matematicas	Pensamiento Aleatorio y Sistemas de Datos.	Interpreto y comparo resultados de estudios con información estadística provenientes de medios de co	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Lenguaje	Comprensión e Interpretación Textual.	Elaboro hipótesis de interpretación atendiendo a la intención comunicativa y al sentido global del t	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Lenguaje	Comprensión e Interpretación Textual.	Asumo una actitud crítica frente a los textos que leo y elaboro, y frente a otros tipos de texto: ex	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Respeto la diversidad de criterios y posiciones ideológicas que surgen en los grupos humanos.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Básica	Lenguaje	Ética de la Comunicación.	Utilizo el diálogo y la argumentación para superar enfrentamientos y posiciones antagónicas.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Comprendo el papel que cumplen los medios de comunicación masiva en el contexto social, cultural, ec	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Lenguaje	Medios de Comunicación y otros Sistemas Simbólicos.	Produzco textos, empleando lenguaje verbal o no verbal, para exponer mis ideas o para recrear realid	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Matematicas	Pensamiento Aleatorio y Sistemas de Datos.	Interpreto cualitativamente datos referidos a situaciones del entorno escolar.	BÁSICA PRIMARIA	3	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	1
Básica	Matematicas	Pensamiento Numérico y Sistemas Numericos.	Analizo representaciones decimales de los números reales para diferenciar entre racionales e irracio	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Básica	Matematicas	Pensamiento Numérico y Sistemas Numericos.	Establezco relaciones y diferencias entre diferentes notaciones de números reales para decidir sobre	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Analizo el contexto del problema para determinar variables que se pueden cambiar.	MEDIA ACADÉMICA	11	1

Laboral	Intelectual	Creatividad.	Identifico ideas innovadoras para resolver problemas de variados contextos (sociales, culturales, ec	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Pongo a prueba las ideas innovadoras mediante mecanismos de observación y contraste.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Observo una situación cercana a mi entorno (mi casa, mi barrio, mi colegio) y registro información p	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Analizo las situaciones desde distintos puntos de vista (mis padres, mis amigos, personas conocidas,	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Intelectual	Creatividad.	Identifico los elementos que pueden mejorar una situación dada.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Observo situaciones de diversa clase (culturales, sociales, económicas, laborales, entre otras) e id	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Registro y analizo errores o incidentes críticos en una situación dada.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Identifico los problemas prioritarios según su magnitud e impacto.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Evalúo las alternativas viables para solucionar el problema.	MEDIA ACADÉMICA	11	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	Solución de Problemas.	Relaciono los elementos que componen los problemas identificados.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Identifico las personas afectadas por los problemas.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Intelectual	Solución de Problemas.	Consulto las posibles soluciones que los afectados proponen para solucionar un problema.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Indago los argumentos, evidencias y hechos que llevan a los otros a pensar o expresarse de una deter	MEDIA ACADÉMICA	11	2

Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Sustento con argumentos, basados en evidencias, hechos y datos, mis ideas y puntos de vista.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Expreso mis ideas de forma verbal o escrita, teniendo en cuenta las características de mi interlocut	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Comunicación.	Manifiesto mis ideas y puntos de vista de forma que los otros me comprendan.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Identifico las necesidades y expectativas de un grupo o comunidad.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Identifico las oportunidades y amenazas del entorno (sociales, culturales, económicas, entre otras).	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Reconozco, con la participación del grupo, los problemas colectivos.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Contribuyo para que los miembros del equipo aporten a la solución de los problemas colectivos.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Identifico las necesidades de mi entorno cercano (casa, barrio, familia).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Genero relaciones de confianza con otros (pares).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Reconozco las fortalezas y habilidades de los otros (familiares, pares).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Interpersonal	Liderazgo.	Identifico actitudes, valores y comportamientos que debo mejorar o cambiar.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Interpersonal	Manejo de Conflictos.	Establezco los intereses comunes y contrapuestos de los miembros de un grupo o comunidad.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Laboral	Interpersonal	Manejo de Conflictos.	Identifico alternativas para manejar y resolver los conflictos.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Manejo de Conflictos.	Respeto los acuerdos establecidos colectivamente.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Trabajo en Equipo.	Interactúo con otros aunque no los conozca previamente, para	MEDIA ACADÉMICA	11	2

			enfrentar una tarea o situación.			
Laboral	Interpersonal	Trabajo en Equipo.	Defino con los otros las estrategias de acción favorables para el equipo.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Contribuyo a que los conflictos entre personas y entre grupos se manejen de manera pacífica y constr	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Utilizo distintas formas de expresión para promover y defender los derechos humanos en mi contexto e	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Identifico dilemas de la vida en las que entran en conflicto el bien general y el bien particular; a	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Argumento y debato sobre dilemas de la vida en los que entran en conflicto el bien general y el bien	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Ciudadana	Ciudadana	Convivencia y paz	Comprendo la importancia de la defensa del medio ambiente, tanto en el nivel local como global, y pa	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Interpersonal	Trabajo en Equipo.	Asigno y asumo roles y responsabilidades de acuerdo con las aptitudes de los miembros del equipo.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Gestión de la Información.	Identifico fuentes de información para obtener datos relevantes y confiables.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Gestión de la Información.	Selecciono las fuentes de información, físicas o virtuales, con base en criterios de relevancia, con	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Gestión de la Información.	Utilizo aplicaciones informáticas para el registro y sistematización de la información.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Gestión de la Información.	Opero herramientas informáticas para construir y manejar bases de datos con la información recolecta	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Gestión y Manejo de Recursos.	Selecciono los materiales que requiero para el desarrollo de una tarea o acción.	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	Organizacional	Gestión y Manejo de Recursos.	Comparto con otros los recursos escasos.	BÁSICA SECUNDARIA	9	2
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Identifico las necesidades, expectativas e inquietudes de los otros.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Reconozco los resultados y el impacto de mis acciones sobre los otros.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Oriento mis acciones para satisfacer los requerimientos y necesidades de los otros en los contextos	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Establezco acuerdos para atender las solicitudes de los otros.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Respondo a los requerimientos de los otros, a tiempo y con base en los acuerdos definidos.	MEDIA ACADÉMICA	11	2
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Atiendo con actitud positiva las solicitudes de los otros (padres, pares, docentes).	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Organizacional	Orientación al Servicio.	Busco mejorar mi forma de relacionarme con otros con base en sus apreciaciones.	BÁSICA SECUNDARIA	9	1
Laboral	Personal	Dominio Personal.	Reconozco mis fortalezas y debilidades frente a mi proyecto personal.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Personal	Dominio Personal.	Defino un plan de mejoramiento personal.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Personal	Dominio Personal.	Verifico el avance de mi proyecto de vida.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Personal	Orientación Ética.	Identifico los comportamientos apropiados para cada situación.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Personal	Orientación Ética.	Oriento mis actuaciones al logro de objetivos.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Personal	Orientación Ética.	Actúo por iniciativa personal más que por presión externa.	MEDIA ACADÉMICA	11	1
Laboral	Personal	Orientación Ética.	Promuevo el cumplimiento de normas y disposiciones en un espacio dado.	MEDIA ACADÉMICA	11	1

Laboral	Personal	Orientación Ética.	Cuido y manejo los recursos y bienes ajenos siguiendo normas y disposiciones definidas.	MEDIA ACADÉMICA	11	1

3.4 DOTACIÓN MÍNIMA DE AMBIENTES DE APRENDIZAJE PARA LA COMPETENCIA DE	
3.4.1 Caracterización de ambiente mínimo	Para el desarrollo del programa de formación se requieren Ambientes Físicos de Aprendizaje que dispongan de por lo menos 20 mts2 de área, óptima ventilación e Iluminación y conexiones eléctricas de acuerdo con cada competencia (CIRCULAR 0143 DE 2018), así: 1. Aula 2. Taller de habitaciones, taller de recepción, producción y servicio de alimentos y bebidas; cada uno dotado según fichas técnicas, 3. Biblioteca y 4. Campo Deportivo.
3.4.2 Maquinaria y Equipo Especializado	N/A
3.4.3 Software Especializado	Se requiere Software PMS (Property Management System) con las funcionalidades de: Reservas, Front Desk, Caja, Auditoria, Ama de llaves, Eventos y ventas, Informes y reportes, Parametrización de módulos- (configuración de servicios), Inventarios y Gestión de relación con clientes (CRM).
3.4.4 Herramientas Especializadas	N/A
3.4.5 Simuladores específicos del entorno	N/A
3.4.6 Muebles colaborativos	Sillas ergonómicas, Mesas de apoyo para escritura, Tablero en acrílico.
3.4.7 Tecnologías de la información y las comunicaciones	Computadores con conexión a internet. Tabletas con conexión a internet Video beam, pantallas de proyección, televisor o tablero digital.
3.4.8 Elementos y condiciones relacionadas con la seguridad industrial, la salud ocupacional y el medio ambiente:	Señalización de seguridad. Extintores. Punto Ecológico, recipientes para la separación de residuos. Superficie de trabajo, pisos, paredes, techo seguras.

4. CONTENIDOS CURRICULARES DE LA COMPETENCIA	
4.1 NORMA / UNIDAD DE COMPETENCIA	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES DE ACUERDO CON SITUACIONES DEL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	220201501

4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS DE LAS CIENCIAS NATURALES (QUÍMICA)
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	48 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. CORRELACIONAR LOS PRINCIPIOS Y LEYES DE LA QUÍMICA CON LA REALIDAD PRODUCTIVA Y SOCIAL
4. PLANTEAR ALTERNATIVAS DE MEJORAMIENTO A SITUACIONES ESPECÍFICAS DE SU ENTORNO PRODUCTIVO Y
1. DESCRIBIR LOS FENÓMENOS Y PRINCIPIOS DE LA QUÍMICA A PARTIR DEL ANÁLISIS DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
3. APLICAR LEYES Y PRINCIPIOS DE LA QUÍMICA EN SITUACIONES CONCRETAS DE SU ENTORNO

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LOS FENÓMENOS QUÍMICOS DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
CONCEPTUALIZAR LOS PRINCIPIOS QUE FUNDAMENTAN LOS FENÓMENOS QUÍMICOS DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
CLASIFICAR LOS FENÓMENOS IDENTIFICADOS EN SU CONTEXTO SEGÚN SU NATURALEZA.
INTERPRETAR LOS FENÓMENOS TENIENDO EN CUENTA LOS PRINCIPIOS QUÍMICOS DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
REALIZAR CÁLCULOS DE CONVERSIONES Y ESTEQUIOMETRIA APLICADAS A LAS DIFERENTES REACCIONES Y SOLUCIONES QUÍMICAS
MEDIR DIFERENTES PROPIEDADES DE LA MATERIA DE ACUERDO CON SU ESTADO
PREPARAR SOLUCIONES QUÍMICAS BÁSICAS APLICADAS A SU CONTEXTO PRODUCTIVO.
IDENTIFICAR REACCIONES QUÍMICAS PRESENTES EN SU CONTEXTO PRODUCTIVO
APLICAR LOS PRINCIPIOS DE LA QUÍMICA APLICADOS A SITUACIONES REALES DEL ENTORNO PRODUCTIVO Y SOCIAL
ANALIZAR LOS RESULTADOS DE LAS SITUACIONES REALES DE SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ESTABLECER OPORTUNIDADES DE MEJORA A LAS ACTIVIDADES EXPERIMENTALES REALIZADAS DENTRO DEL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

CIENCIA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASIFICACIÓN.
TEORÍA, LEY PRINCIPIO Y FENÓMENO: CONCEPTO.
QUÍMICA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN.

PRINCIPIOS Y CONCEPTOS DE LA QUÍMICA

MATERIA: CONCEPTO, NATURALEZA, CLASIFICACIÓN (ELEMENTO, COMPUESTO, SUSTANCIA, MEZCLA, SOLUCIÓN), ESTADO DE LA MATERIA (SÓLIDO, LÍQUIDO, GASEOSO), PROPIEDADES FÍSICAS Y QUÍMICAS DE LA MATERIA (MASA, VOLUMEN, TEMPERATURA, DENSIDAD, LONGITUD).
MEDICIÓN UNIDADES: SISTEMA INTERNACIONAL (SI), CONVERSIÓN DE UNIDADES, ESCALAS DE TEMPERATURA, NOTACIÓN CIENTÍFICA, CIFRAS SIGNIFICATIVAS.
ÁTOMOS: ESTRUCTURA ACTUAL, MOLÉCULAS, IONES, ESTRUCTURA DEL ÁTOMO, NÚMERO ATÓMICO, MASA ATÓMICA.
TABLA PERIÓDICA: CONCEPTO, ESTRUCTURA, PERIODOS, GRUPOS, FAMILIAS.
ELEMENTO QUÍMICO: CONCEPTO, PROPIEDADES, CLASIFICACIÓN.

COMPUESTOS: CONCEPTO, ENLACES QUÍMICOS (CONCEPTO, CLASIFICACIÓN), FORMULAS QUÍMICAS (CONCEPTO, TIPOS)
MEZCLA: CONCEPTO, TIPOS Y SEPARACIÓN.
SOLUCIONES: CONCEPTO, PREPARACIÓN, UNIDADES DE CONCENTRACIÓN
FUNCIONES QUÍMICAS: ÓXIDO, ACIDO, HIDRÓXIDO- BASE, SAL, HIDRURO; CONCEPTOS Y CARACTERÍSTICAS.
NOMENCLATURA DE LOS COMPUESTOS: CONCEPTO, TIPOS.
ECUACIONES QUÍMICAS: MANEJO, MÉTODOS DE BALANCEO.
REACTIVOS QUÍMICOS (CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, ROTULACIÓN, FICHAS DE SEGURIDAD)
REACCIONES QUÍMICAS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN.
ESTEQUIOMETRIA: CONCEPTO, CÁLCULOS, ECUACIONES, LEYES.
QUÍMICA ORGÁNICA: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, COMPUESTO ORGÁNICO (CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, GRUPOS FUNCIONALES, FUENTE INDUSTRIAL).
BIOQUÍMICA: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, IMPORTANCIA Y APLICACIONES, CARBOHIDRATOS, LÍPIDOS, PROTEÍNAS, AMINOÁCIDOS, ÁCIDOS NUCLEICOS, VITAMINAS.
METABOLISMO DE LÍPIDOS CARBOHIDRATOS Y PROTEÍNAS.

ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.

FENÓMENOS

CAMBIOS DE ESTADO DE LA MATERIA (SÓLIDO, LÍQUIDO, GASEOSO).
APLICACIÓN COTIDIANA DE LA QUÍMICA: FENÓMENOS EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
DISTRIBUCIÓN DE LOS ELEMENTOS EN LA CORTEZA TERRESTRE Y EN LOS SERES VIVOS: ELEMENTOS ESENCIALES EN LOS SERES VIVOS, QUÍMICA DE LA ATMOSFERA.
SEPARACIÓN DE MEZCLAS
TRANSFORMACIÓN DE LA MATERIA MEDIANTE REACCIONES QUÍMICAS
PROCESOS METABÓLICOS

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LAS TRANSFORMACIONES QUÍMICAS QUE SE PRESENTAN EN SU CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO, SEGÚN SU NATURALEZA.
ARGUMENTA LOS DIFERENTES FENÓMENOS Y PRINCIPIOS QUÍMICOS QUE SE PRESENTAN EN SU ENTORNO SOCIAL Y PRODUCTIVO
APROPIA LOS CONCEPTOS Y PRINCIPIOS QUÍMICOS PRESENTES EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
ESTABLECE LAS VARIABLES QUE INFLUYEN EN LOS DIFERENTES FENÓMENOS QUÍMICOS DE ACUERDO CON LOS PRINCIPIOS LEYES Y TEORÍAS.
SIGUE INSTRUCCIONES PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES EXPERIMENTALES TENIENDO EN CUENTA ASPECTOS TÉCNICOS Y DE SEGURIDAD.
MANIPULA INSTRUMENTOS PARA LA REALIZACIÓN DE MEDICIONES INVOLUCRADAS EN SU CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.
EFECTÚA CÁLCULOS Y/O GRÁFICAS PARA REPORTAR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EXPERIMENTACIÓN.
INTERPRETA LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA EXPERIMENTACIÓN REFERENTE A LOS PRINCIPIOS Y FUNDAMENTOS QUÍMICOS.
IDENTIFICA ACCIONES DE MEJORA APLICANDO LOS PRINCIPIOS DE LA QUÍMICA SEGÚN SU CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL EN QUÍMICA, INGENIERÍA QUÍMICA, LICENCIADO EN QUÍMICA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO 12 MESES DE EXPERIENCIA LABORAL EN EL ÁREA OBJETO DEL DESEMPEÑO.
EXPERIENCIA DOCENTE MÍNIMA 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	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
1. ANALIZAR LAS ESTRATEGIAS PARA LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES (ATEL) DE ACUERDO CON LAS POLÍTICAS ORGANIZACIONALES Y EL ENTORNO SOCIAL.
3. REALIZAR SEGUIMIENTO Y ACOMPAÑAMIENTO AL DESARROLLO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y SST, SEGÚN EL ÁREA DE DESEMPEÑO.
2.IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y DE LOS ACCIDENTES Y ENFERMEDADES DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
4. PROPONER ACCIONES DE MEJORA PARA EL MANEJO AMBIENTAL Y EL CONTROL DE LA SST, DE ACUERDO CON ESTRATEGIAS DE TRABAJO, COLABORATIVO, COOPERATIVO Y COORDINADO EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO Y SOCIAL.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DIFERENCIAR LOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES ASOCIADOS A SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL.
EXAMINAR LAS ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS PARA EL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LOS ATEL.
REVISAR LA POLÍTICA AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

IDENTIFICAR LAS CLASES DE PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST ESTABLECIDOS PARA LA INTERVENCIÓN DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LOS RIESGOS DE SST.
LLEVAR A CABO LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST, ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
ORIENTAR AL EQUIPO DE TRABAJO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST.
MONITOREAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE SU CONTEXTO, ESTABLECIDAS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST.
CONFIRMAR LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS EN LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST.
CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES AMBIENTALES Y SST.
PARTICIPAR EN LA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES AMBIENTALES Y ATEL.
APOYAR LA GESTIÓN DE ACCIONES DE MEJORA DE ACUERDO CON LOS REQUERIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
RECOMENDAR ACCIONES TENDIENTES A MEJORAR LA GESTIÓN AMBIENTAL Y LA SST.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

MEDIO AMBIENTE: CONCEPTO, COMPONENTES, CONSERVACIÓN, ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, NORMATIVIDAD BÁSICA LEGAL.
ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES SEGÚN EL CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO, PROBLEMÁTICA AMBIENTAL ASOCIADA Y LEGISLACIÓN APLICABLE
IMPACTOS AMBIENTALES: CONCEPTO, CLASES, MEDIDAS DE MANEJO AMBIENTAL.
POLÍTICAS AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, ALCANCE Y CLASES.
PLANES DE MANEJO Y GESTIÓN AMBIENTAL: OBJETO, APLICACIÓN Y ESTRUCTURA.
PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN DE SST: OBJETO, APLICACIÓN Y ESTRUCTURA.
SISTEMA DE GESTIÓN Y SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTOS GENERALES Y MARCO BÁSICO LEGAL, DERECHOS Y DEBERES.
DIRECTRICES Y REQUISITOS INTERNOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO, PROGRAMAS, POLÍTICA DE SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO Y POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.
PELIGROS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PROPIOS DEL SECTOR ECONÓMICO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS, CLASES, EFECTOS A LA SALUD, MECANISMOS DE CONTROL Y NORMATIVIDAD.
LESIONES Y ENFERMEDADES PROPIAS DEL SECTOR ECONÓMICO: CONCEPTOS, CLASES, CAUSAS Y CARACTERÍSTICAS.
CONSECUENCIAS DE LOS ACTOS ESTÁNDAR Y SUB ESTÁNDAR EN EL AMBIENTE LABORAL: CONCEPTO Y CONSECUENCIAS.
MEDIDAS DE MANEJO AMBIENTAL: CONCEPTO, PREVENCIÓN, CONTROL Y MITIGACIÓN, ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN.
PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS: CONCEPTO, CLASES, OBJETO, ALCANCE Y ESTRUCTURA BÁSICA.
DIRECTRICES Y REQUISITOS INTERNOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: REGLAMENTO DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL, REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO, PROCEDIMIENTOS DE TRABAJO SEGURO, PROGRAMAS, POLÍTICA DE SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO Y POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.
MONITOREO Y SEGUIMIENTO: CONCEPTO, MÉTODOS Y DOCUMENTACIÓN ASOCIADA.
EVIDENCIAS DE CUMPLIMIENTO A LOS PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST: CONCEPTO, CLASES Y CARACTERÍSTICAS.
NORMATIVIDAD: REPORTE E INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES LABORALES.
SOSTENIBILIDAD EN EL CONTEXTO PRODUCTIVO: CONSERVACIÓN USO Y MANEJO DE LOS RECURSOS.
ESTRATEGIAS DE TRABAJO COLABORATIVO, COOPERATIVO Y COORDINADO: CONCEPTO Y CARACTERÍSTICAS.
COMITÉS AMBIENTALES Y DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO: CONCEPTO, CARACTERÍSTICAS Y FUNCIONES.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

INTERPRETA EL CONTEXTO AMBIENTAL Y DE SST, ASOCIADO A SU ENTORNO LABORAL Y SOCIAL ACORDE CON LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE.
RELACIONA LA LEGISLACIÓN Y NORMATIVIDAD VIGENTE SOBRE MEDIO AMBIENTE Y SST CON LOS ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES, GROS Y RIESGOS QUE SE PRESENTAN EN SU AMBIENTE DE TRABAJO SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y EL ENTORNO LABORAL.
ANALIZA LOS PLANES Y PROGRAMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE SST PARA LA APLICACIÓN DE LOS CONTROLES DE IMPACTO AMBIENTAL ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
PARTICIPA EN EL DESARROLLO DE ACCIONES ORIENTADAS AL CONTROL DE LOS IMPACTOS AMBIENTALES Y LA DISMINUCIÓN DE ACCIDENTES Y ENFERMEDADES LABORALES DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.
DETERMINA ACCIONES PARA ORIENTAR A SU EQUIPO DE TRABAJO EN LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
IMPLEMENTA ACCIONES COORDINADAS PARA EL MONITOREO DE LOS PLANES Y PROGRAMAS AMBIENTALES Y DE SST SEGÚN SU ÁREA DE DESEMPEÑO.
FOMENTA LA CULTURA AMBIENTAL RESPONSABLE, EL DESARROLLO SUSTENTABLE Y EL AUTOCUIDADO EN SU CONTEXTO SOCIAL Y PRODUCTIVO DE ACUERDO CON LA INTEGRACIÓN DE LOS DIFERENTES ACTORES RELACIONADOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

ALTERNATIVA 1: PROFESIONAL CIENCIAS DE LA SALUD OCUPACIONAL.
ALTERNATIVA 2: PROFESIONAL EN CIENCIAS NATURALES O EDUCACIÓN AMBIENTAL CON EXPERIENCIA EN PEDAGOGÍA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

EN PROCESOS DE FORMACIÓN O ACTIVIDADES LABORALES DE VEINTICUATRO (24) MESES EN EL ÁREA DE DESARROLLO HUMANO CON ENFOQUE BASADO EN COMPETENCIAS LABORALES

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	Calcular costos de operación de acuerdo con métodos
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	210303025

4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	CÁLCULO DE COSTOS DE LA OPERACIÓN HOTELERA
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	144 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2, ESTABLECER PRECIOS DE VENTA PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON LA VALORACIÓN DE COSTOS, MÉTODO Y MARGEN DE RENTABILIDAD.
1. COSTEAR PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS DE ACUERDO CON MÉTODO Y PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN.
3. CONTROLAR LOS COSTOS DEPARTAMENTALES DE ACUERDO CON POLÍTICAS Y PORCENTAJES

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1
DIFERENCIAR COSTOS Y GASTOS.
IDENTIFICAR LOS FACTORES DE COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS HOTELEROS.
CLASIFICAR LOS ELEMENTOS DEL COSTO.
APLICAR SISTEMA DE COSTO.
REALIZAR COMPARATIVO ENTRE EL COSTO HISTÓRICO Y COSTO REAL.
ELABORAR REPORTES DE COSTO.
RA2
RECONOCER LOS COMPONENTES DEL PRONÓSTICO DE VENTA.
RECONOCER LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL SECTOR HOTELERO.
ESTABLECER EL PORCENTAJE DE COSTO PARA PRODUCTOS Y SERVICIOS EN LA INDUSTRIA HOTELERA.
RECONOCER LOS ELEMENTOS DEL PRECIO DE VENTA.
APLICAR MÉTODOS DE ESTIMACIÓN DE PRECIO DE VENTA.
ESTIMAR PRECIOS DE VENTA.
RA3
VERIFICAR LA DISPONIBILIDAD DE INFORMACIÓN DE COSTO DE CADA CENTRO DE COSTO.
CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN DE COSTOS.
VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE COSTOS DEL DEPARTAMENTO.
APLICAR LA METODOLOGÍA USALI COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.
ELABORAR INFORMES DE COSTO.

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA1
CONTABILIDAD DE COSTOS: CONCEPTO, OBJETIVOS, IMPORTANCIA.
COSTO: CONCEPTO, CLASES, ELEMENTOS, HISTÓRICO, REALES Y ESTIMADOS, COSTO ESTÁNDAR, REPORTES DIARIOS.
GASTO: DEFINICIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS.
CENTRO DE COSTO: CONCEPTO.
COSTOS INDIRECTOS DEL SERVICIO: CONCEPTO, ELEMENTOS, CÁLCULO, DEPRECIACIÓN Y PRORRATEO.
INDICADORES DE GESTIÓN: CONCEPTO Y TIPOS.
OBLIGACIONES SALARIALES: SEGURIDAD SOCIAL, PRESTACIONES SOCIALES, BONIFICACIONES, COMISIONES, VIÁTICOS, NORMATIVA, MÉTODO DE CÁLCULO Y LIQUIDACIÓN DE NÓMINA.
ESTÁNDARES DE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE OPERACIÓN: DEFINICIÓN, DETERMINACIÓN Y COSTO DE

AL SECTOR HOTELERO. (AMENITIES, LENCERÍA, PERSONAL, LAVANDERÍA, ALIMENTOS Y BEBIDAS, SERVICIOS PÚBLICOS, MATERIAS PRIMAS)
HERRAMIENTAS PARA EL COSTEO: RECETA ESTÁNDAR, MERMAS.
SISTEMAS DE COSTEO: DEFINICIÓN, TIPOS, MÉTODO PARA UNI-PRODUCTO Y A MULTI-PRODUCTO.
RA2
PRONÓSTICOS DE VENTAS: DEFINICIÓN, COMPONENTES, INDICADORES DE GESTIÓN, ESTÁNDARES DEL SECTOR HOTELERO POR DEPARTAMENTOS.
PRECIO DE VENTA: DEFINICIÓN, ELEMENTOS, MARGEN DE CONTRIBUCIÓN, MARGEN DE RENTABILIDAD, UTILIDAD (EN PESOS Y PORCENTAJES), MÉTODOS DE CÁLCULO Y DETERMINACIÓN PARA SERVICIOS ALOJAMIENTO Y COMPLEMENTARIOS, RELACIÓN COSTO UTILIDAD.
PUNTO DE EQUILIBRIO: DEFINICIÓN, MÉTODO DE OBTENCIÓN DEL PUNTO DE EQUILIBRIO CON UTILIDAD ESPECIFICA (PORCENTUAL O EN PESOS), PUNTO DE EQUILIBRO UNITARIO Y MULTI-PRODUCTO.
RA3
SISTEMA DE CUENTAS UNIFORME PARA LA INDUSTRIA HOTELERA - USALI: CONCEPTO, OBJETIVO, METODOLOGÍA, CRITERIOS DE APLICACIÓN, VENTAJAS Y DESVENTAJAS.
REPORTE DE COSTOS: COMPONENTES, INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA ELABORACIÓN.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1
DETERMINA FACTORES DE COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS OFRECIDOS POR EL ESTABLECIMIENTO SEGÚN CLASES Y ELEMENTOS.
CALCULAR EL COSTO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS PROPIOS DEL ESTABLECIMIENTO A PARTIR DE MÉTODOS.
RA2
PROPONE PRECIO DE VENTA PARA SERVICIOS O PRODUCTOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE COSTO, FACTORES DE COSTO Y MÉTODOS DE FIJACIÓN.
ESTIMA MARGEN DE RENTABILIDAD PARA SERVICIOS O PRODUCTOS DE ACUERDO CON POLÍTICAS DE COSTOS.

4.8 PERFIL DEL INSTRUCTOR

4.8.1 Requisitos Académicos:

PROFESIONAL EN LAS ÁREAS DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, CONTADURÍA U HOTELERÍA.

4.8.2 Experiencia laboral y/o especialización:

MÍNIMO DOCE (12) MESES DE VINCULACIÓN EN EL SECTOR PRODUCTIVO EN EL ÁREA DE LA HOTELERÍA 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	COORDINAR SERVICIOS DE ALOJAMIENTO SEGÚN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS
4.2 CÓDIGO NORMA DE COMPETENCIA LABORAL	260201072
4.3 NOMBRE DE LA COMPETENCIA	COORDINACIÓN DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO.
4.4 DURACIÓN MÁXIMA ESTIMADA PARA EL LOGRO DEL APRENDIZAJE (Horas)	288 horas

4.5 RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DENOMINACIÓN
2. DETERMINAR LOS RECURSOS FÍSICOS PARA EL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES SEGÚN PRONÓSTICOS OCUPACIÓN, POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN Y PLAN ELABORADO.
4. CONTROLAR LOS INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTOS Y PLAN DE TRABAJO.
1. ORGANIZAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES CON BASE EN PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
3. SUPERVISAR EL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES SEGÚN PLAN DE TRABAJO, PROCEDIMIENTOS Y PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.

4.6 CONOCIMIENTOS

4.6.1 CONOCIMIENTOS DE PROCESO

RA1
IDENTIFICAR LA ESTRUCTURA DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
DESCRIBIR LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
TIPIFICAR HABITACIONES.
DESCRIBIR CARACTERÍSTICAS DE LAS HABITACIONES.
ENUMERAR LOS ESTADOS DE LAS HABITACIONES.
RECONOCER ESTÁNDARES DE ACOMODACIÓN Y SERVICIO PARA EL ÁREA.
LISTAR LOS ELEMENTOS DE LA DOTACIÓN DE HABITACIONES.
IDENTIFICAR NORMATIVIDAD APLICABLE AL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
DESCRIBIR LOS LINEAMIENTOS NORMATIVOS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA EL ÁREA.
LISTAR LOS PROCEDIMIENTOS DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
DESCRIBIR LOS PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN PARA EL ÁREA.
CLASIFICAR LAS RUTINAS DE ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
RECONOCER LAS TÉCNICAS DE TENDIDO DE CAMAS.
DIFERENCIAR LOS TIPOS DE ASEO.
IDENTIFICAR LOS COMPONENTES DE LA PLANEACIÓN DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
INVENTARIAR LAS ZONAS A MANTENER.
ANALIZAR ÍNDICES DE OCUPACIÓN.
DETERMINAR FRECUENCIA DE PROGRAMACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
IDENTIFICAR LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.

ESTABLECER LAS RUTINAS DE ARREGLO DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS.
DETERMINAR NIVELES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD EN EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
RECONOCER LOS INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES.
RA2
ESTIMAR EL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
ENTENDER LA IMPORTANCIA DEL PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
ANALIZAR PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN.
RECONOCER LOS REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN DE HABITACIONES.
CONOCER LAS POLÍTICAS DE ARREGLO DE HABITACIONES.
ENUMERAR LOS TIPOS DE SUMINISTROS.
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS SUMINISTROS.
CONOCER LOS COMPONENTES DE LA FICHA TÉCNICA DE SUMINISTROS.
RECONOCER LAS UNIDADES DE MEDIDA Y PRESENTACIÓN DE LOS SUMINISTROS.
IDENTIFICAR LOS SUMINISTROS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
ENUMERAR LOS ACTIVOS DE OPERACIÓN PARA EL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
LISTAR LOS REQUERIMIENTOS DE SUMINISTROS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
RA3
MANEJAR PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL ÁREA.
LISTAR ACTIVIDADES A SUPERVISAR.
RECONOCER PROCEDIMIENTOS DE SUPERVISIÓN.
DEFINIR PLAN DE SUPERVISIÓN.
REVISAR LA EJECUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE LIMPIEZA.
COMPROBAR EL ARREGLO DE HABITACIONES.
REPORTAR ESTADO DE HABITACIONES.
CONOCER LOS PROTOCOLOS DE PRESENTACIÓN Y PORTE DE UNIFORME PARA EL ÁREA.
DILIGENCIAR FORMATOS DE CONTROL DEL ÁREA.
IDENTIFICAR LOS TIPOS DE MANTENIMIENTO.
PRIORIZAR ACCIONES DE MANTENIMIENTO.
SOLICITAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO.
INFORMAR NOVEDADES.
REPORTAR OBJETOS OLVIDADOS.
REGISTRAR OBJETOS OLVIDADOS.
ELABORAR INFORMES DEL ÁREA.
RA4
RECONOCER LOS SISTEMAS DE INVENTARIOS.
REVISAR VARIABLES DE ALMACENAMIENTO DISPONIBLES.
REVISAR EL NIVEL DE OCUPACIÓN DEL HOTEL.
ESTABLECER EL FACTOR DE USO ASOCIADO A LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
REVISAR EL ESTADO DE CANTIDADES MÍNIMAS Y MÁXIMAS.
ESTABLECER LA CANTIDAD DE TIEMPO DE ESPERA.
DEFINIR EL STOCK DE SEGURIDAD DE SUMINISTROS.
DETERMINAR LAS CANTIDADES NECESARIAS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
CONTEMPLAR EL PERIODO DE TIEMPO ENTRE LA SOLICITUD, COMPRA Y ENTREGA.
DILIGENCIAR LAS LISTAS DE INVENTARIOS DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
ELABORAR SOLICITUDES DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
DESCRIBIR LAS CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE ALMACENAMIENTO DE SUMINISTROS Y ACTIVOS.
DEFINIR EL PROCESO DE RECIBO ENTRE EL ALMACÉN Y ÁREA DE ALOJAMIENTO.
RECIBIR LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
REPORTAR LAS NOVEDADES DE ALMACENAMIENTO.
REVISAR LA ORGANIZACIÓN DE SUMINISTROS Y MATERIALES.
ESTABLECER EL SISTEMA DE ENTREGA DE SUMINISTROS.

ORIENTAR EL ABASTECIMIENTO DE CARROS DE SERVICIO.
MONITOREAR EL USO DE LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS.
INSPECCIONAR EL NIVEL DE INVENTARIOS DEL ALMACÉN.
REALIZAR AJUSTES REQUERIDOS EN INVENTARIOS.
REALIZAR INVENTARIOS FÍSICOS.
COMPAR

4.6.2 CONOCIMIENTOS DEL SABER

RA1
ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES: ESTRUCTURA (LÍNEAS DE AUTORIDAD, FLUJO DE COMUNICACIÓN), FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEL PERSONAL.
HABITACIONES: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, ESTÁNDARES DE ACOMODACIÓN Y SERVICIO, ESTADOS, DOTACIÓN SEGÚN TIPO.
NORMATIVA TÉCNICA APLICABLE: NORMAS TÉCNICAS SECTORIALES, DE SOSTENIBILIDAD, DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, DE HIGIENE, AMBIENTAL.
PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS DEL ÁREA: LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN, ARREGLO DE CAMA, RUTINAS DIARIAS, SEMANALES Y MENSUALES, ASEO GENERAL, A FONDO Y DETALLADO.
PLANEACIÓN DEL ARREGLO HABITACIONES Y ZONAS COMUNES: ELEMENTOS DE ENTRADA DEL PLAN (INVENTARIO DE ÁREAS, ÍNDICES DE OCUPACIÓN) COMPONENTES DE LA PLANEACIÓN (FRECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES, RESPONSABLES, INDICADORES DE DESEMPEÑO Y PRODUCTIVIDAD,) CRONOGRAMAS, INSTRUMENTOS (RUTA CRÍTICA, DIAGRAMA DE GANTT).
RA2
PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, UTILIDAD, PROCEDIMIENTO DE ESTIMACIÓN.
CATEGORIZACIÓN HOTELES: REQUISITOS DE PLANTA, DE SERVICIO, DE ACCESIBILIDAD, NORMATIVA, POLÍTICAS DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES.
SUMINISTROS: DEFINICIÓN, CLASES, ESPECIFICACIONES Y FICHA TÉCNICA, UNIDADES DE MEDIDA Y PRESENTACIÓN, TABLA DE RENDIMIENTO, CRITERIOS Y CONDICIONES DE USO, PROCEDIMIENTOS DE SOLICITUD Y MANEJO.
ACTIVOS DE OPERACIÓN: DEFINICIÓN, TIPOS, PROCEDIMIENTO DE REPOSICIÓN Y MANEJO, FICHA TÉCNICA.
LIMPIEZA DE HABITACIÓN Y ZONAS COMUNES: TÉCNICAS PARA MOBILIARIO, ACCESORIOS, CUARTO DE BAÑOS, PISOS, PAREDES Y VENTANAS.
PRODUCTOS DE ASEO Y DESINFECCIÓN: TIPOS, CARACTERÍSTICAS, FICHA TÉCNICA, TÉCNICAS DE DOSIFICACIÓN Y USO, TABLAS DE RENDIMIENTO.
IMAGEN Y PRESENTACIÓN PERSONAL: PROTOCOLOS DE PORTE DE UNIFORMES, DE PRESENTACIÓN PERSONAL, DE IMAGEN CORPORATIVA.
SUPERVISIÓN: CONCEPTO, TIPOS, ACTIVIDADES SUSCEPTIBLES DE VERIFICACIÓN, TÉCNICAS, DOCUMENTACIÓN DE CONTROL, INFORMES.
MANTENIMIENTO EN EL HOTEL: TIPOS, PERIODICIDAD, PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD Y CONTROL, DOCUMENTOS DE SOPORTES Y TÉCNICAS DE SEGUIMIENTO.
OBJETOS OLVIDADOS: DEFINICIÓN, TIPOLOGÍA, PROCEDIMIENTO DE REPORTE Y CONTROL.
RA3
INVENTARIOS: DEFINICIÓN, TIPOS, SISTEMAS O MÉTODOS, NIVELES DE INVENTARIOS EN ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO, ÁREAS DE ALMACÉN.
CANTIDADES MÍNIMAS Y MÁXIMAS: DEFINICIÓN, STOCK, TIEMPO DE ESPERA, STOCK DE SEGURIDAD.
FACTOR DE USO DE LOS SUMINISTROS: DEFINICIÓN, CÁLCULO.
SOLICITUD DE SUMINISTROS Y ACTIVOS: MÉTODOS DE CÁLCULO DE CANTIDADES A SOLICITAR,
OPERACIONES MATEMÁTICAS APLICADAS, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, DOCUMENTOS DEL PROCESO (REQUISICIÓN), FRECUENCIA DE PEDIDO.
ALMACENAMIENTO: DEFINICIÓN, TÉCNICAS, ESPACIOS, CARACTERÍSTICAS, NORMATIVA TÉCNICA, TÉCNICA DE ORGANIZACIÓN, VARIABLES Y DOCUMENTOS DE PROCESO DE ALMACENAMIENTO (FORMATOS DE CONTROL, DEVOLUCIONES Y TRASLADOS).
RECEPCIÓN DE SUMINISTROS: CONCEPTO, PROCEDIMIENTO TÉCNICO, REPORTES, CARACTERÍSTICAS Y CONDICIONES, CRITERIOS DE DEVOLUCIÓN, NOVEDADES, TÉCNICAS Y NORMATIVA PARA LA VERIFICACIÓN, CRITERIOS ÉTICOS Y DE RESPONSABILIDAD APLICADOS.

4.7 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

RA1
RELACIONA LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DEL ÁREA DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES CON SUS LÍNEAS DE AUTORIDAD Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.
CLASIFICA HABITACIONES SEGÚN TIPO, CARACTERÍSTICAS Y ESTÁNDARES DE SERVICIO.
ELABORA PLAN TRABAJO DEL ARREGLO DE HABITACIONES Y ZONAS COMUNES TENIENDO EN CUENTA ÁREAS A INTERVENIR, FRECUENCIA DE LAS ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS A EJECUTAR.
RA2
ELABORA FICHAS TÉCNICAS A PARTIR DE ESPECIFICACIONES DE PRODUCTO Y REQUISITOS NORMATIVOS DE CATEGORIZACIÓN.
ESTABLECE NECESIDAD DE RECURSOS FÍSICOS A PARTIR DE PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN Y REQUISITOS DE CATEGORIZACIÓN DEL SERVICIO.
SOLICITA SUMINISTROS CON BASE EN PRONÓSTICO DE OCUPACIÓN, PROCEDIMIENTO Y FICHA TÉCNICA.
RA3
VERIFICA LA EJECUCIÓN DE PROCEDIMIENTOS Y TÉCNICAS DE LIMPIEZA SEGÚN LAS CARACTERÍSTICAS DEL ÁREA Y LA SUPERFICIE.
CONSTATA EL USO DE LOS PRODUCTOS DE ASEO Y DESINFECCIÓN SEGÚN FICHA TÉCNICA, TABLAS DE RENDIMIENTO, TÉCNICAS DE DOSIFICACIÓN Y USO.
INSPECCIONA EL ARREGLO DE ÁREAS SEGÚN TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN Y ESTÁNDARES DEL TIPO DE HABITACIÓN.
REPORTA LAS NECESIDADES DE MANTENIMIENTO Y NOVEDADES DEL ÁREA SEGÚN PROCEDIMIENTO.
VERIFICA EL CUMPLIMIENTO DE LAS ÓRDENES DE MANTENIMIENTO GENERADAS, SEGÚN PROCEDIMIENTO DE CONTROL.
NOTIFICA OBJETOS OLVIDADOS DE ACUERDO CON PROCEDIMIENTO.
RA4
DETERMINA LA CANTIDAD SUMINISTROS Y ACTIVOS NECESARIOS PARA EL SERVICIO DE ACUERDO CON LA PROYECCIÓN DE OCUPACIÓN DEL HOTEL.
ESTABLECE EL FACTOR DE USO DE LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS UTILIZANDO MÉTODOS DE CÁLCULO.
DETERMINA STOCK MÍNIMO Y MÁXIMO DE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON EL NIVEL DE OCUPACIÓN, EL FACTOR DE USO Y LAS VARIABLES DE ALMACENAMIENTO.
SOLICITA LOS SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON TIPO, NECESIDADES ESTABLECIDAS Y PROCEDIMIENTO TÉCNICO.
EFECTÚA PROCEDIMIENTOS DE RECEPCIÓN DE SUMINISTROS DE ACUERDO CON LA SOLICITUD Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.
ALMACENA SUMINISTROS Y ACTIVOS SIGUIENDO LAS TÉCNICAS DE INVENTARIO Y DE SEGURIDAD ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.
DISTRIBUYE SUMINISTROS Y ACTIVOS DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES DEL SERVICIO Y PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS.
VERIFICA EL USO DE SUMINISTROS DE ACUERDO CON ESTÁNDARES DE SERVICIO Y EL NIVEL DE OCUPACIÓN.
PROPONE ACCIONES DE MEJORA EN EL MANEJO DE INVENTARIO DE ACUERDO CON LAS NOVEDADES PRESENTADAS.

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